

Versión de fecha 6 de diciembre de 2023

ÍNDICE

CLÁUSULA 1: OBJETO	1
CLÁUSULA 2: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	2
CLÁUSULA 3: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO	2
CLÁUSULA 4: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO	3
CLÁUSULA 5: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) Y CRÉDITOS DE SERVICIO	6
CLÁUSULA 6: DURACIÓN DE LOS SERVICIOS	10
CLÁUSULA 7: PRECIOS, FORMAS DE PAGO Y FACTURACIÓN	10
CLÁUSULA 8: SERVICIO EN FASE DE PRUEBA	12
CLÁUSULA 9: DEFINICIONES	13
ANEXO 1: CONDICIONES ESPECÍFICAS – SERVICIO MANAGED KUBERNETES DE OVH CLOUD	15
ANEXO 2: CONDICIONES PARTICULARES - SERVICIO MANAGED PRIVATE REGISTRY	17
ANEXO 3: CONDICIONES ESPECÍFICAS - NETWORK	22
ANEXO 4: CONDICIONES ESPECÍFICAS - SERVICIO DATA PROCESSING	25
ANEXO 5: CONDICIONES ESPECÍFICAS - AI TOOLS	29
ANEXO 6: CONDICIONES ESPECÍFICAS - DATABASE AS A SERVICE	36
ANEXO 7 : CONDICIONES ESPECÍFICAS – SERVICIOS «OBJECT STORAGE»	43

CLÁUSULA 1: OBJETO

El presente documento tiene por objeto definir las condiciones particulares, y en concreto las condiciones de uso y financieras, (en lo sucesivo las «Condiciones Particulares») aplicables a los servicios del universo Public Cloud de OVHcloud (en lo sucesivo el «Servicio» o los «Servicios»). Las condiciones de algunos Servicios se recogen en un anexo dedicado.

Estas condiciones completan las Condiciones Generales de Servicio en vigor, que son aplicables a los Servicios. En caso de contradicción, las presentes Condiciones Particulares prevalecerán sobre las Condiciones Generales de Servicio.

CLÁUSULA 2: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

OVHcloud pone a disposición del Cliente diferentes recursos, es decir, los elementos que componen los Servicios (p. ej., Instancias, Block Storage, Object Storage, clusters, plataformas de analítica de datos, unidades de cálculo, vRack, etc.), cuyas configuraciones y características se describen y pueden consultarse en línea en el Sitio Web de OVHcloud (en lo sucesivo los «Recursos»).

Las Instancias disponen de un Espacio de Almacenamiento Local o Remoto, de la totalidad o parte de los recursos de un Servidor Host (memoria RAM y procesador) y de una dirección IP fija geolocalizada según la localización física de la Instancia.

Los recursos asignados, así como la velocidad máxima de transferencia de los datos en el ancho de banda y las características del Espacio de Almacenamiento (replicación, distribución y localización), varían en función de la configuración elegida y del tipo de Instancia. Las cantidades de recursos de memoria RAM y de procesador asignados al Cliente serán, o bien dedicados al Cliente, o bien compartidas por el Cliente con el resto de usuarios que dispongan de una o varias Instancias instaladas en el mismo Servidor Host. En caso de recursos compartidos, no es posible garantizar el rendimiento.

En función del tipo de Espacio de Almacenamiento seleccionado, el Cliente podrá disponer de diferentes funcionalidades u opciones (p. ej., contenedor público, protocolos de transferencia). Algunos Espacios de Almacenamiento no son redundantes (p. ej., los Espacios de Archivado).

Las capacidades de los Servicios pueden ser limitadas (en particular, el ancho de banda, los volúmenes adicionales de una Instancia, etc.). Estos límites de capacidad se especifican en el Sitio Web de OVHcloud.

Durante toda la suscripción, OVHcloud pone a disposición del Cliente una Interfaz de Administración que le permite gestionar los Servicios, configurar y gestionar los Recursos, o incluso consultar sus informes de consumo.

Además de los compromisos de nivel de Servicio definidos en las presentes condiciones, OVHcloud solo está sujeta a una obligación de medios.

CLÁUSULA 3: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Los códigos de acceso y las claves genéricas proporcionados por OVHcloud durante la puesta a disposición de un Servicio no deben utilizarse de forma permanente. Corresponderá al Cliente modificarlos lo antes posible desde su recepción, respetando las normas correspondientes en materia de seguridad y confidencialidad de los medios de autenticación.

Una vez que OVHcloud haya activado el Servicio, el Cliente podrá gestionar sus Recursos en cualquier momento: aumentar o reducir el número de Instancias y el volumen de datos almacenados en sus Espacios de Almacenamiento, modificar la Instancia o las Instancias para disfrutar de una nueva configuración, etc. Estos

cambios se realizan de forma asíncrona previa petición del Cliente. Este último podrá enviar la solicitud directamente desde su Interfaz de Administración o utilizando las API que OVHcloud pone a su disposición.

CLÁUSULA 4: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

4.1. Requisitos

El Cliente confirma poseer los conocimientos técnicos necesarios para asegurar una correcta administración de los Recursos y para garantizar la conservación de los datos almacenados en estos últimos, en particular a través de la realización de operaciones de copia de seguridad.

El Cliente se compromete a conocer y entender la documentación puesta a su disposición por OVHcloud, en particular en la sección «Guías» del espacio «Soporte» disponible en el Sitio Web de OVHcloud.

Para poder contratar y utilizar el Servicio o los Servicios, estos deben estar asociados a un «Proyecto Public Cloud» de OVHcloud del Cliente.

4.2. Información general

Los Recursos son propiedad exclusiva de OVHcloud.

Dado que algunos componentes de los Servidores Host pueden ser compartidos entre varios clientes de OVHcloud, el Cliente se compromete a no utilizar el Servicio o los Servicios de una forma que pueda resultar perjudicial para el resto de clientes o dañar la reputación de la dirección IP de dichos Servidores Host.

El Cliente es el único responsable de la administración y el uso que hace de sus Recursos. OVHcloud se encarga de la administración de la Infraestructura (p. ej., hardware, red, Servidores Host, discos) en la que se configuran los Servicios, pero no intervendrá en la administración de dichos Recursos.

El Cliente es el único responsable de los Contenidos.

El Cliente tiene la calidad de alojador de acuerdo con el artículo 6-I-2 de la Ley para la Confianza en la Economía Digital del 21 de junio de 2004, en virtud del cual «garantiza, incluso a título gratuito, para la puesta a disposición del público mediante servicios de comunicación al público online, el almacenamiento de señales, escritos, imágenes, sonidos o mensajes de cualquier naturaleza proporcionados por los destinatarios de estos servicios». Así pues, OVHcloud solo garantiza un acceso del Cliente a los Servicios que le permita almacenar sus datos y los de sus clientes.

El Cliente es el responsable de adoptar todas las medidas técnicas que permitan la posesión y la conservación de los logs de conexión o de cualquier otro dato cuya naturaleza permita identificar a cualquier persona que haya contribuido a la creación del Contenido o de alguno de los Contenidos de los Servicios de los que el Cliente es proveedor, conforme a la legislación vigente, y en particular al decreto n.º 2011-219 del 25 de febrero de 2011, relativo a la conservación y la comunicación de datos que permitan identificar a cualquier persona que haya contribuido a la creación de un Contenido puesto en línea previendo un período de conservación de 12 meses.

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

OVHcloud se reserva el derecho a filtrar ciertos puertos considerados sensibles para la preservación de la Infraestructura. Asimismo, el Cliente reconoce las limitaciones establecidas sobre los flujos UDP/ICMP. OVHcloud se reserva el derecho de limitar o restringir determinadas funcionalidades de los recursos con el fin de proteger la seguridad de su infraestructura. OVHcloud informará al Cliente en la medida de lo posible sobre la aplicación de estos bloqueos.

El Cliente reconoce que, por motivos de seguridad, determinadas funcionalidades y protocolos (tales como IRC o el intercambio de archivos «peer-to-peer») pueden estar sometidos a limitaciones desde los Servicios. Está prohibida la prestación de servicios de conexión anónima a través de proxy y de «card sharing» (CCcam o equivalente) desde los Servicios.

En caso de incumplimiento de la presente cláusula, OVHcloud se reserva el derecho a suspender o incluso dar de baja el Servicio por incumplimiento contractual con arreglo a las modalidades previstas en las Condiciones Generales de Servicio.

Las operaciones de eliminación y de reinstalación de los Recursos, así como la baja de los Servicios, conllevan la eliminación automática e irreversible (a) de los sistemas operativos y las aplicaciones instaladas en ellos, y (b) de todos los datos y la información almacenados en los Recursos eliminados o reinstalados. El Cliente será el único responsable de las operaciones (tales como copias de seguridad, transferencias, Snapshot, etc.) que considere necesario realizar antes de la eliminación o la reinstalación de sus Recursos para protegerse contra la pérdida de sus informaciones, contenidos y datos. El Cliente acepta que cuando se elimina un Recurso, este podrá ser atribuido inmediatamente por OVHcloud a otro cliente.

OVHcloud no realiza ninguna copia de seguridad específica del Contenido ni de los datos almacenados en los Recursos, y los mecanismos de replicación de datos implementados por OVHcloud en el marco de los Servicios no constituyen en ningún caso una garantía para el Cliente contra la pérdida o la alteración de su Contenido ni de sus datos. Así pues, corresponderá al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para realizar una copia de seguridad de sus datos que permita restaurarlos en caso de pérdida o deterioro en el marco de los Servicios.

OVHcloud ofrece una funcionalidad que permite realizar copias «instantáneas» (o «Snapshots») del estado (procesador y memoria RAM) de una Instancia en un momento determinado. Sin embargo, algunas Instancias no son compatibles con esta funcionalidad, tal y como se indica en el Sitio Web de OVHcloud. OVHcloud recuerda al Cliente que un Snapshot no constituye una copia de seguridad permanente de los datos de la Instancia. Por consiguiente, un Snapshot no eximirá en ningún caso al Cliente de realizar una copia de seguridad de sus datos con arreglo a lo dispuesto en la presente cláusula. Por defecto, los Snapshots tienen una duración ilimitada, se almacenan en el Recurso Object Storage, en la misma localización que la instancia copiada, y se facturan en las condiciones previstas en la cláusula 7 de las presentes condiciones. El Cliente puede solicitar la restauración de su Instancia desde cualquier Snapshot. En este caso, los datos de la Instancia se eliminan y los datos del Snapshot seleccionado se restauran.

Los Servicios, y en particular las tecnologías de «Cloud Computing» que permiten explotar la potencia de cálculo y de almacenamiento de los Servidores Host a través de la red de internet y que son utilizadas por OVHcloud para la gestión de los Recursos, no constituyen ninguna garantía de continuidad del Servicio, ni de protección y conservación de los datos del Cliente. El Cliente es el único responsable, en particular en caso de alojamiento de Contenidos o de datos sensibles y/o necesarios para la continuidad de sus actividades, de la copia de seguridad (o backup) de sus datos y otros Contenidos, de la implementación y la gestión de un plan de continuidad y/o de reanudación de la actividad, y en general de todas las medidas técnicas y organizativas que permitan al Cliente proseguir con su actividad en caso de fallo grave de los Servicios que pudiera afectar a la continuidad de su actividad, así como a la disponibilidad y la integridad de sus Contenidos y datos.

4.3. Aplicaciones, herramientas y programas informáticos

Las aplicaciones, herramientas y programas informáticos puestos a disposición por OVHcloud en el marco de los Servicios (en particular, el sistema operativo con el que las Instancias del Cliente están configuradas por OVHcloud, las posibles aplicaciones en su caso preinstaladas en las Instancias por OVHcloud y las Aplicaciones API puestas a disposición) deben utilizarse con arreglo a las Condiciones de Servicio aplicables, incluyendo, cuando corresponda, las Condiciones de Productos de Terceros. El Cliente se compromete a utilizar siempre las últimas versiones disponibles de las aplicaciones, las herramientas y los programas informáticos puestos a su disposición por parte de OVHcloud.

Los Servicios pueden utilizarse e interconectarse con elementos (programas informáticos, sistemas, aplicaciones, objetos conectados, etc.) no suministrados por OVHcloud. El Cliente se encargará de adquirir todos los permisos necesarios para la utilización de dichos elementos, y abonará el importe correspondiente directamente a los terceros derechohabientes.

4.4. Evolución de los Servicios y Actualizaciones

OVHcloud se reserva el derecho a actualizar los sistemas operativos y las aplicaciones preinstalados, en particular realizando todas las actualizaciones o mejoras de versión que considere necesarias.

El Cliente también puede realizar las operaciones de mantenimiento y de actualización de los sistemas operativos y las aplicaciones preinstalados en los Recursos puestos a su disposición. En este caso, el Cliente asume toda la responsabilidad, sin que pueda verse comprometida la responsabilidad de OVHcloud en este sentido, especialmente derivada de operaciones (mantenimiento, actualizaciones, etc.) realizadas que vulneren las condiciones de uso o de licencia aplicables, o de un fallo de funcionamiento de los Recursos resultado de las operaciones realizadas por el Cliente.

Antes de realizar cualquier actualización o subida de versión de los sistemas operativos y las aplicaciones, el Cliente deberá adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la conservación de sus datos, como la realización de copias de seguridad, y asegurar la compatibilidad de la actualización o de la nueva versión con los Servicios. Para ello, el Cliente podrá consultar el Sitio Web de OVHcloud y, a falta de información disponible, ponerse en contacto con el Soporte de OVHcloud.

Con el fin de mantener el nivel de seguridad de los Recursos puestos a disposición del Cliente y del conjunto de los servidores presentes en su Infraestructura, OVHcloud se reserva el derecho a solicitar actualizaciones del sistema operativo de los Recursos y las aplicaciones preinstalados por OVHcloud en los que se detecte un fallo de seguridad. Si la actualización del sistema operativo y de dichas aplicaciones no es efectuada por el Cliente tras las solicitudes de OVHcloud, esta última se reserva el derecho a interrumpir la conexión de los Recursos a la red.

Igualmente, en caso de que OVHcloud detectara un problema de seguridad en un Recurso, podrá enviar un correo electrónico al Cliente indicándole la necesidad de realizar un procedimiento de reinstalación o de eliminación para mantener la integridad de los Servicios y de la Infraestructura. OVHcloud se reserva el derecho a interrumpir la conexión de los Recursos afectados a la red, a la espera de la reinstalación de los Recursos por parte del Cliente. El Cliente deberá realizar las acciones necesarias para efectuar la copia de seguridad y la transferencia de los datos del sistema afectado hacia un nuevo sistema bajo su entera responsabilidad, antes de cualquier procedimiento de reinstalación o eliminación.

4.5. Localización

Durante el Pedido de un Servicio, el Cliente deberá elegir su localización entre los Centros de Datos disponibles. Cuando haya varias localizaciones disponibles, el Cliente podrá elegir aquella o aquellas que desee.

Todos los Centros de Datos en los que se alojan las Instancias que componen un Proyecto Public Cloud disfrutan de un volumen mensual gratuito de tráfico público saliente que puede ser consumido por dichas Instancias. Este volumen de tráfico es ilimitado en la mayoría de los Centros de Datos. No obstante, cuando el volumen de tráfico esté limitado, el consumo adicional será objeto de una facturación adicional. La lista de los Centros de Datos, así como el volumen de tráfico público saliente incluido y las tarifas aplicables pueden consultarse en el Sitio Web de OVHcloud. Las presentes disposiciones no constituirán un obstáculo para la obligación del Cliente de utilizar los Servicios de manera razonable con arreglo a las Condiciones Generales de Servicio.

El Cliente reconoce y acepta someterse a la legislación aplicable en el territorio en el que estén instaladas las Infraestructuras y se almacenen sus datos. También reconoce la facultad de OVHcloud para suspender su Servicio en caso de que este último sea utilizado para una actividad ilícita en el lugar de localización física del equipamiento suministrado por OVHcloud.

En el caso de las direcciones IP geolocalizadas, el Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de manera que vulnere la legislación aplicable en el país en el que esté declarada la dirección IP. De lo contrario, OVHcloud se verá obligada a suspender cualquier dirección geolocalizada asociada al Cliente.

CLÁUSULA 5: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) Y CRÉDITOS DE SERVICIO

5.1. Compromisos de nivel de Servicio (SLA)

OVHcloud se compromete a garantizar los siguientes niveles de Servicio:

Productos: Instancias General Purpose; Instancias Compute Optimized; Instancias Memory Optimized; Instancias GPU		
Índice de disponibilidad mensual	Minutos consecutivos de Disponibilidad	Créditos de Servicio
99,999 % - 99,99 %	Menos de 4 minutos	No aplicable
99,99 % - 99,9 %	De 4 a 44 minutos	10 % del coste mensual de la Instancia afectada
99,9 % - 99,8 %	De 44 a 97 minutos	25 % del coste mensual de la Instancia afectada
< 99,8 %	Más de 97 minutos	50 % del coste mensual de la Instancia afectada

Productos: Instancias Storage Optimized; Instancias Metal		
Índice de disponibilidad mensual	Minutos consecutivos de Disponibilidad	Créditos de Servicio
99,999 % - 99,9 %	Menos de 44 minutos	No aplicable
99,9 % - 99,8 %	De 44 a 97 minutos	10 % del coste mensual de la Instancia afectada
99,8 % - 99,5 %	De 97 a 220 minutos	25 % del coste mensual de la Instancia afectada
<99,5 %	Más de 220 minutos	50 % del coste mensual de la Instancia afectada

Productos: Instancias Sandbox; Instancias Discovery		
Índice de disponibilidad mensual	Minutos consecutivos de Disponibilidad	Créditos de Servicio
99,999 % - 99,95 %	Menos de 22 minutos	No aplicable
99,95 % - 99,9 %	De 22 a 44 minutos	10 % del coste mensual de la Instancia afectada
99,9 % - 99,8 %	De 44 a 97 minutos	25 % del coste mensual de la Instancia afectada
< 99,8 %	Más de 97 minutos	50 % del coste mensual de la Instancia afectada

Producto: Block Storage		
Índice de disponibilidad mensual	Minutos consecutivos de Indisponibilidad	Créditos de Servicio
99,999 % - 99,9 %	Menos de 44 minutos	No aplicable
99,9 % - 99,8 %	De 44 a 97 minutos	10 % del coste mensual del Block Storage afectado
99,8 % - 99,5 %	De 97 a 220 minutos	25 % del coste mensual del Block Storage afectado
<99,5 %	Más de 220 minutos	50 % del coste mensual del Block Storage afectado
Resiliencia mensual de los datos	Tipo de incidencia	Créditos de Servicio
< 100 %	Pérdida de la totalidad o parte de los datos del Espacio de Almacenamiento	100 % del coste mensual del Block Storage afectado

Por «**Índice de disponibilidad mensual**» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión una vez restado el número de minutos de Indisponibilidad del mes correspondiente, todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión.

Por «**Indisponibilidad**» se entiende el número total de minutos durante los cuales el Servicio permanece indisponible durante más de tres (3) minutos consecutivos. OVHcloud detecta la pérdida de conectividad gracias a la implementación de peticiones de monitorización de tipo ARP PING (Address Resolution Protocol). OVHcloud calcula el tiempo de Indisponibilidad desde la apertura del tíquet de incidencia. Si, debido a determinadas configuraciones realizadas por el Cliente en sus Instancias, OVHcloud no puede realizar las operaciones técnicas de monitorización necesarias para verificar la disponibilidad de los Servicios, los compromisos de disponibilidad arriba indicados no serán aplicables.

Por «**Resiliencia**» se entiende la capacidad de OVHcloud para volver a poner a disposición del Cliente los datos que hayan sido almacenados en los volúmenes Block Storage del Cliente antes de una incidencia de Indisponibilidad debidamente declarada (ver condiciones a continuación). El compromiso de resiliencia solo es aplicable al Servicio Block Storage, excluyendo el resto de Espacios de Almacenamiento propuestos por OVHcloud en el marco de los Servicios. El compromiso de Resiliencia de OVHcloud no constituye en ningún caso una garantía para el Cliente contra la pérdida de sus contenidos y datos. El Cliente es responsable de realizar la copia de seguridad de sus datos y de gestionar la continuidad de su actividad, tal y como se establece en la cláusula 4.2 anterior.

5.2. Modalidades de obtención de los Créditos de Servicio



Cuando no se alcancen estos compromisos de nivel de Servicio, el Cliente disfrutará de los Créditos de Servicio indicados con arreglo a las modalidades que se definen a continuación.

En caso de Indisponibilidad, el Cliente deberá colaborar con OVHcloud para reestablecer el Servicio. Así pues, deberá declarar la incidencia y proporcionar toda la información que pueda resultar útil para el diagnóstico y la intervención por parte de OVHcloud. Asimismo, el Cliente se compromete a permanecer siempre disponible para poder responder a cualquier solicitud de información adicional, así como para realizar todas las pruebas y comprobaciones necesarias. Si es necesario, el Cliente dará a OVHcloud acceso a su Interfaz de Administración. En caso de no colaboración, el Cliente no podrá disfrutar de los Créditos de Servicio.

Los compromisos de nivel de Servicio no conciernen en ningún caso a la disponibilidad de los elementos que permanecen bajo el control del Cliente, como los programas informáticos o las aplicaciones instalados y utilizados por el Cliente en la Instancia. En caso de cambio de Instancia tras una incidencia, corresponderá al Cliente reinstalar o reiniciar sus programas informáticos y aplicaciones, así como restaurar los datos y la información almacenados.

Si OVHcloud constata que una instancia, un Contenedor Object Storage o un Espacio de Archivado están disponibles y funcionan correctamente, no se concederá ningún Crédito de Servicio. No obstante, en ese caso, OVHcloud se compromete, previa petición del Cliente, a asistirle para poder identificar el origen de las dificultades experimentadas.

Si OVHcloud constata una Indisponibilidad, finalizará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad en colaboración con el Cliente.

Las recargas de saldo se realizan directamente en la Cuenta OVHcloud del Cliente, a petición de este. El Cliente deberá solicitarlo obligatoriamente desde su Interfaz de Administración a más tardar el mes siguiente a aquel en el que se haya constatado la Indisponibilidad por parte de OVHcloud. En caso contrario, el Cliente no podrá seguir disfrutando de dichos créditos.

El Cliente deberá utilizar los Créditos de Servicio en un Servicio Public Cloud en el plazo de un mes natural a partir del momento en el que se abonen los créditos en la Cuenta OVHcloud del Cliente. En caso contrario, perderá los créditos y ya no podrá utilizarlos. En ningún caso el crédito recargado será reembolsado al Cliente en metálico.

Si un acontecimiento provoca el incumplimiento de diversos compromisos de nivel de Servicio, los créditos no serán acumulables, sino que se aplicará la recarga de crédito más favorable para el Cliente.

Queda expresamente acordado que los créditos de servicio constituyen una indemnización a tanto alzado por todos los perjuicios resultantes del incumplimiento por parte de OVHcloud de los compromisos de nivel de Servicio en cuestión. En este sentido, el Cliente renuncia a cualquier otra solicitud, reclamación u acción.

En ningún caso el Cliente podrá hacer valer la presente cláusula y pretender las recargas de saldo arriba citadas en caso de que la Indisponibilidad o la falta de Resiliencia sean total o parcialmente consecuencia de **(i)** acontecimientos o factores ajenos al control de OVHcloud tales como, pero no exclusivamente, fuerza mayor, acción de un tercero, problema de conexión a la red de internet, fallo de funcionamiento de la red de internet,

fallo de funcionamiento o mal uso del hardware o del software bajo el control del Cliente (en particular, las aplicaciones ejecutadas en los Recursos); **(ii)** incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato (en particular, falta de colaboración para la resolución de la incidencia); **(iii)** mal uso o uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente (en particular, mal uso de las Instancias o de la Interfaz de Administración, etc.); **(iv)** mantenimiento planificado; **(v)** interrupción producida en las condiciones previstas en las Condiciones Generales de Servicio; **(vi)** «hackeo» o pirateo informático. En estos casos, y a excepción del punto (iv), OVHcloud se reserva el derecho a facturar al Cliente la intervención realizada para restablecer la Disponibilidad. Esta intervención se realizará bajo presupuesto sujeto a la aprobación del Cliente.

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

CLÁUSULA 6: DURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Una vez contratado el Servicio o los Servicios, el Cliente decidirá, en función de sus necesidades, crear todo o parte del Servicio o de los Servicios (en particular, Instancias y Espacios de Almacenamiento) a través de su Interfaz de Administración.

No existe una duración mínima de uso. No obstante, cada hora o mes (entendidos como hora de reloj o mes natural respectivamente) comenzados, según el modo de facturación elegido, se facturarán y deberán abonarse en su totalidad en las condiciones previstas en la cláusula 7.

Los recursos del Cliente estarán disponibles de un mes a otro, salvo en los casos previstos a continuación.

El Cliente podrá en cualquier momento eliminar la totalidad o parte del Servicio o los Servicios (en particular, las Instancias y los Espacios de Almacenamiento) a través de su Interfaz de Administración.

Al término del Servicio, cualquiera que sea el motivo, así como al final de la duración de retención aplicable a los Contenidos del Cliente, los Recursos de este último se eliminarán de manera irreversible, así como la totalidad de los elementos asociados (Snapshots, etc.) y de los datos que puedan haber sido almacenados en ellos. El Cliente será responsable de realizar copias de seguridad o transferir estos Contenidos a otro sistema antes de la finalización del Servicio o del período de retención de los Contenidos.

OVHcloud se reserva el derecho a eliminar el Servicio y todos los Recursos asociados, en caso de que no se haya facturado ningún Recurso en un plazo de más de seis (6) meses consecutivos, y de que no exista ningún crédito cloud o *voucher* promocional disponible y válido para dicho Servicio en la Interfaz de Administración del Cliente. OVHcloud se compromete a informar al Cliente de dicha eliminación por correo electrónico y por adelantado.

CLÁUSULA 7: PRECIOS, FORMAS DE PAGO Y FACTURACIÓN

Los precios aplicables están disponibles en el Sitio Web de OVHcloud. A menos que se indique lo contrario, los precios indicados no incluyen IVA.

7.1. Recursos y elementos asociados

El precio de los Recursos dependerá de la tarificación elegida por el Cliente, así como del tiempo de puesta a disposición de los Recursos y de los elementos asociados.

Existen dos tarificaciones disponibles:

- una tarifa fija mensual;
- una tarifa por horas («pay-as-you-go»).

El precio fijo mensual permite utilizar un Recurso (y, en su caso, los elementos asociados) durante todo el mes natural durante el cual se crea el Recurso. Si el Recurso se crea en el transcurso de un mes, el precio mensual mencionado se calculará teniendo en cuenta la parte proporcional correspondiente al número de horas restante desde la creación del Recurso hasta el final del mes en curso (la hora de creación del Recurso se contabilizará como una hora íntegra).

El Cliente deberá abonar íntegramente la tarifa fija mensual (íntegra o prorrateada en las condiciones arriba indicadas), incluso si el Recurso en cuestión es eliminado antes del final del mes natural en cuestión. Cualquier elemento (Recursos y elementos asociados) facturado con una tarifa fija mensual que no se elimine seguirá facturándose de un mes a otro al precio mensual aplicable en las condiciones anteriormente citadas.

En cuanto a la tarifa por horas, el precio se calculará en función de las unidades de trabajo realmente consumidas (por ejemplo, duración de la puesta a disposición, duración de retención, volumen de datos, número de series, etc.). Cada unidad de trabajo iniciada se facturará en su totalidad, incluso si no se utiliza íntegramente o si se crea o se elimina durante una franja horaria (redondeado a la unidad superior).

Las unidades de trabajo varían de una categoría de Servicio a otra. Las unidades de trabajo aplicables a cada Servicio y las tarifas correspondientes pueden consultarse en el Sitio Web de OVHcloud.

Cualquier recurso creado (incluyendo los elementos asociados) será facturado al Cliente en las condiciones indicadas en la presente cláusula, incluso si el Recurso no es utilizado. Los Recursos (incluyendo los elementos asociados) se considerarán como creados cuando el Cliente los valide en su Interfaz de Administración o por API. El Recurso aparecerá desde su creación en la Interfaz de Administración del Cliente. La puesta a disposición finalizará cuando el Recurso se elimine. Un Recurso desactivado pero no eliminado seguirá facturándose en las condiciones indicadas. El estado del Recurso podrá consultarse en la Interfaz de Administración del Cliente.

7.2. Block Storage

El coste de uso del Servicio varía en función de la cantidad de Espacios de Almacenamiento utilizados, del tiempo de uso de los Espacios de Almacenamiento y del tipo de volumen seleccionado.

Puesta a disposición:



OVHcloud ofrece un precio por hora por Gigabyte.

El Gigabyte del Espacio de Almacenamiento se facturará en su totalidad, incluso si no se utiliza íntegramente (redondeado al Gigabyte superior).

Cada hora durante la cual se utilice un Gigabyte de Espacio de Almacenamiento se facturará íntegra y deberá ser abonada por el Cliente en su totalidad, incluso si el uso de dicho Gigabyte de Espacio de Almacenamiento comienza o se elimina durante una franja horaria.

Tráfico entrante y saliente:

La puesta a disposición del Espacio de Almacenamiento denominado «local» (directamente asociado a la Instancia), así como el tráfico entrante o saliente de dicho Espacio de Almacenamiento «local» están incluidos en el coste de la Instancia.

7.3. Información general

Cuando existan varias tarificaciones, el Cliente determinará el precio aplicable a través de su Interfaz de Administración durante la creación del Recurso en cuestión.

En caso de aplicación de una tarifa fija mensual, el Servicio se facturará por adelantado a contar desde el momento de la creación por parte del Cliente del Recurso en cuestión (así como de sus elementos asociados).

Cuando se aplique una tarifa por horas o por consumo, los Servicios se facturarán mensualmente a plazo vencido, al principio del mes natural siguiente al mes de uso, sobre la base del consumo constatado por OVHcloud.

OVHcloud se reserva la posibilidad de facturar al Cliente dichos Servicios antes de la finalización del mes natural en curso cuando los Servicios consumidos por el Cliente en el transcurso del mes en cuestión alcancen un importe total significativo.

El tiempo de puesta a disposición será constatado por OVHcloud basándose en los datos disponibles en su sistema de información, que darán fe y se podrán hacer valer plenamente frente al Cliente.

Los pagos se realizarán en los tres (3) días siguientes a la fecha de facturación, mediante cargo automático en la cuenta bancaria, la cuenta PayPal® o la Cuenta OVHcloud del Cliente.

CLÁUSULA 8: SERVICIO EN FASE DE PRUEBA



OVHcloud se reserva el derecho a ofrecer servicios o nuevas funcionalidades en versión «de Prueba» (en lo sucesivo, el o los «Servicio(s) de Prueba»).

La Prueba se define como cualquier fase del proceso de desarrollo de un Servicio durante la cual el Cliente está autorizado a utilizar dicho Servicio antes de su comercialización efectiva para contribuir a su mejora y reportar posibles fallos de funcionamiento. OVHcloud se encargará de identificar un Servicio de Prueba por cualquier medio. Por ejemplo, cualquier versión de servicio designada en el Sitio Web de OVHcloud como versión Alfa, Beta o Gamma por OVHcloud se considerará como un Servicio de Prueba en el sentido de la presente cláusula.

El Cliente podrá ser invitado a compartir sus comentarios y valoraciones regularmente sobre el uso del Servicio de Prueba a través de los diferentes canales previamente establecidos y puestos a disposición por OVHcloud. El Cliente asegura que ha leído y ha sido informado de que el Servicio de Prueba prestado por OVHcloud está en fase de prueba, según el sentido común otorgado a este término. Por consiguiente, se compromete a asumir todos los riesgos (como, en particular, la inestabilidad, los fallos de funcionamiento, la indisponibilidad, la pérdida o alteración de los datos, etc.) asociados a esta fase. Los compromisos de nivel de Servicio (SLA) indicados en las presentes Condiciones Particulares no son aplicables a los Servicios de Prueba.

En este sentido, OVHcloud recuerda al Cliente que, durante el período de prueba, se desaconseja almacenar en el Servicio de Prueba cualquier archivo que tenga un carácter vital o esencial para su actividad. El Cliente se compromete a no almacenar datos de carácter personal en el Servicio de Prueba.

OVHcloud no garantiza la comercialización y la continuidad de un Servicio una vez concluida la fase de Prueba. OVHcloud se reserva el derecho a suspender e incluso interrumpir el Servicio de Prueba en cualquier momento y sin indemnización. En caso de que el Cliente utilice los servicios proporcionados para una actividad, sea cual sea, que no se ajuste a los términos contractuales de OVHcloud o que no se corresponda con los objetivos de la prueba realizada en el marco del Servicio de Prueba, OVHcloud se reserva la posibilidad de restringir, limitar o suspender el Servicio de Prueba sin previo aviso ni indemnización.

En caso de que no se renueve la fase de prueba, OVHcloud hará lo posible por informar al Cliente con antelación y procederá a la supresión de todos los datos almacenados por el Cliente en el Servicio de Prueba. Una vez finalizado el Servicio de Prueba, independientemente del motivo, OVHcloud procederá a eliminar todos los datos almacenados por el Cliente en dicho Servicio.

CLÁUSULA 9: DEFINICIONES

Los términos que empiezan por mayúscula en las presentes Condiciones Particulares de Servicio se definen a continuación, así como en el Contrato al que se refieren dichas Condiciones Particulares y en el glosario de OVHcloud disponible en el Sitio Web de OVHcloud.

«Dirección(es) IP»: identificador de un host asociado a una red IP pública conectada a internet que permite llegar al host.

«Centro de Datos OVHcloud» o «Datacenter OVHcloud»: sitio físico en el que se localizan las Infraestructuras puestas a disposición del Cliente por OVHcloud en el marco de los Servicios.



«Crédito» o «Crédito de Servicio»: indemnización a tanto alzado concedida por OVHcloud al Cliente según las modalidades establecidas en el presente documento.

«Instancia»: servidor digital creado en la infraestructura Public Cloud de OVHcloud que permite el desarrollo o el uso de soluciones aplicativas. La instancia, creada a partir de tecnologías cloud, está compuesta por un Espacio de Almacenamiento y una parte de los recursos de procesador y memoria RAM de un Servidor Host.

«Espacio de Almacenamiento»: espacio en disco asociado a una Instancia y que puede ser, en función de las características de la Instancia, o bien un Espacio de Almacenamiento denominado «local», o bien un Espacio de Almacenamiento denominado «remoto». El Espacio de Almacenamiento denominado «local» está asociado directamente a la Instancia. Los datos se eliminan y el disco se reinstala con la configuración original en cada eliminación o reinstalación de la Instancia. En el Espacio de Almacenamiento denominado «remoto», los datos se almacenan independientemente del estado de la Instancia. El Espacio de Almacenamiento denominado «remoto» se elimina al eliminar o reinstalar la Instancia.

«Servidor Host»: servidor físico que dispone de una carga de memoria y de una carga de procesador. Es configurado y administrado por OVHcloud, y está destinado a albergar una o varias máquinas virtuales o Instancias administradas por el Cliente.

Lista de anexos:

Anexo 1: Condiciones Específicas – Servicio «**Managed Kubernetes**» de OVHcloud;

Anexo 2: Condiciones Específicas – Servicio «**Managed Private Registry**» de OVHcloud;

Anexo 3: Condiciones Específicas – Servicio «**Network**» de OVHcloud;

Anexo 4: Condiciones Específicas – Servicio «**Data Processing**» de OVHcloud;

Anexo 5: Condiciones Específicas – Servicio «**AI Tools**» de OVHcloud;

Anexo 6: Condiciones Específicas – Servicio «**Database as a Service**» de OVHcloud;

Anexo 7: Condiciones Específicas – Servicios «**Object Storage**» de OVHcloud.

CLÁUSULA 1: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO**2.1. Gestión y actualizaciones del Cluster**

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

En el marco del Servicio, OVHcloud se encarga de la instalación y la actualización de los elementos que componen la Infraestructura Master, así como de los elementos de software, tales como, entre otros, los sistemas operativos, presentes en los nodos de trabajo «workers» del Cluster. El Cliente se encarga de gestionar los recursos orquestados en su Cluster, a excepción de la Infraestructura Master.

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

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

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

Un Cluster se considera activo cuando orquesta al menos un nodo de trabajo «worker» activo y/o está configurado con un volumen persistente. OVHcloud puede eliminar todo Cluster que no esté activo durante tres o más meses consecutivos. El Cliente será informado de toda eliminación por correo electrónico o a través de su Interfaz de Administración treinta (30) días antes de dicha eliminación. La eliminación será automática, a menos que el Cliente añada un nodo de trabajo «worker» activo o un volumen persistente al Cluster durante el período de preaviso de treinta (30) días. La eliminación se realizará sin más formalidad ni indemnización.

2.2. Localización

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

CLÁUSULA 3: OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO

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

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

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

CLÁUSULA 1: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

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

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

2.1. Información general

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

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

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



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

2.2. Componentes

En el marco del Servicio, OVHcloud pone a disposición del Cliente diferentes componentes que pueden ser *open source*

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

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

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

2.3. Gestión y Conservación de los Datos

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

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

2.4. Operaciones de mantenimiento, actualización y subida de versión

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

CLÁUSULA 3: DURACIÓN DEL SERVICIO Y CONDICIONES FINANCIERAS

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

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

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

CLÁUSULA 4: NIVELES DE SERVICIO

4.1. Compromisos de nivel de Servicio

OVHcloud se compromete a garantizar los siguientes niveles de Servicio:

Elementos	Compromisos de nivel de Servicio (SLA)	Compensación
Accesibilidad a los componentes esenciales (API Docker Registry, Harbor Core & Notary)	Índice (mensual) de Disponibilidad: Plan S: 99,90 % Plan M: 99,95 % Plan L: 99,95 %	Compensación del 5% del coste mensual del Servicio por cada hora o fracción de No Disponibilidad que supere el SLA, hasta un límite del 100% de dicho coste mensual.
Accesibilidad a otros componentes Harbor (Job Service, Clair,	Índice (mensual) de Disponibilidad:	Crédito del 5 % del coste mensual del Servicio por cada hora o fracción
Harbor UI & API Harbor)	Plan M: 99,90 % Plan L: 99,90 %	de no disponibilidad que supere el SLA, dentro del límite del 100 % de dicho coste mensual.

Resiliencia de los datos	Índice de resiliencia mensual de los datos : Plan S: 100 % Plan M: 100 % Plan L: 100 %	Recarga de saldo igual al 100% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes para la porción del registro Docker afectada por el fallo de funcionamiento.
--------------------------	---	--

Por «**Índice de disponibilidad mensual**» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión una vez restado el número de minutos de Indisponibilidad del mes correspondiente, todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión.

Por «**No Disponibilidad**» se entiende una respuesta a una llamada (call) http 200 en menos de treinta (30) segundos (excluyendo las transferencias [push/pull] de imágenes en las que el tiempo de transferencia depende del tamaño de la imagen en cuestión), medida por las sondas de OVHcloud.

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

Las modalidades de obtención de créditos se definen en la cláusula 5, COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA), de las presentes Condiciones Particulares.

4.2. Objetivos de nivel de Servicio

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

Elementos	Objetivos
Tiempo de respuesta medio de las API	4 segundos

Código de estado medio de los registros una hora después del despliegue de un determinado Servicio	1% de error de servidor
Código de estado medio de Harbor una hora después del despliegue de un determinado Servicio	1% de error de servidor

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

CLÁUSULA 1: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

OVHcloud pone a disposición del Cliente las siguientes funcionalidades de red (en lo sucesivo, «Funcionalidades de red»):

- Load Balancer managed by Kubernetes - Edición Service
El Servicio permite al Cliente gestionar una carga de trabajo distribuyendo paquetes de tráfico en varios recursos. Este enfoque permite mejorar el rendimiento, optimizar los tiempos de respuesta y aumentar la resiliencia ante fallos e interrupciones. El Load Balancer se puede configurar con contenedores provistos por la plataforma Kubernetes.
- Load Balancer
El Servicio permite al Cliente gestionar una carga de trabajo distribuyendo paquetes de tráfico en varios recursos. Este enfoque permite mejorar el rendimiento, optimizar los tiempos de respuesta y aumentar la resiliencia ante fallos e interrupciones. El Load Balancer se encarga del encriptado SSL/TLS para una comunicación segura y puede configurarse con instancias de Public Cloud.
- Puerta de acceso
El Servicio permite al Cliente acceder a recursos de internet desde instancias de Public Cloud que no disponen de interfaces de red pública. El servicio Gateway permite al Cliente exponer instancias de Public Cloud o Load Balancers Public Cloud a internet utilizando IP flotantes (ver a continuación). El servicio Gateway está interconectado con las instancias de la red privada que ofrece OVHcloud.

Por IP flotantes, se incluye una dirección IP optimizada para el uso de Public Cloud. Las IP flotantes disponen de una configuración automatizada y de un soporte de red privado por región. Las IP flotantes estarán sujetas al modelo de facturación de pago por uso («Pay as you go») definido en la cláusula 3 «Duración del servicio y condiciones financieras» del presente Anexo. Durante el período en el que se asigna la dirección IP al Cliente, OVHcloud seguirá siendo el titular legítimo de la IP flotante en cuestión. No podrá realizarse ninguna transferencia de propiedad de la IP flotante en virtud del presente contrato.

Es posible especificar funcionalidades adicionales y características más específicas de las Funcionalidades de red, que pueden consultarse en el sitio web de OVHcloud. Todos los recursos utilizados en el marco del Servicio (instancias de Public Cloud, etc.) están sujetos a las Condiciones del Servicio y a las Condiciones Particulares aplicables.

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO**2.1 Condiciones previas**

Para poder utilizarlo, el Servicio debe estar asociado al Proyecto Public Cloud de OVHcloud de un Cliente.



2.2. Configuración y mantenimiento

El Cliente es el único responsable de la administración, la configuración y el uso de las Funcionalidades de red. OVHcloud no se hace responsable en caso de fallo del Servicio debido a una mala configuración de las Funcionalidades de red por parte del Cliente.

OVHcloud es responsable de la administración de la infraestructura subyacente a las Funcionalidades de red del Cliente y de su mantenimiento en buen estado de funcionamiento. OVHcloud se reserva el derecho de actualizar el Servicio para mantener un nivel de seguridad óptimo o preservar el buen estado de funcionamiento del Servicio. Asimismo, OVHcloud puede verse obligada a realizar operaciones de mantenimiento, subidas de versión o actualizaciones. OVHcloud está obligada a informar al Cliente de todo mantenimiento planificado a través de la interfaz prevista a tal efecto.

OVHcloud no tiene ninguna obligación de realizar una copia de seguridad de la configuración de las Funcionalidades de red del Cliente. Corresponde exclusivamente al Cliente efectuar, bajo su única responsabilidad, todas las operaciones necesarias para conservar su configuración, teniendo en cuenta el nivel de criticidad del Servicio para la actividad del Cliente y el análisis de los riesgos, en particular en caso de cese del Servicio o de operaciones de mantenimiento, subida de versión o actualización.

OVHcloud recuerda al Cliente que cualquier funcionalidad del Servicio que permita volver a una configuración anterior no constituye en ningún caso un método de backup permanente de su configuración.

CLÁUSULA 3: DURACIÓN DEL SERVICIO Y CONDICIONES FINANCIERAS

El Servicio se factura según el método de pago por uso («Pay as you go»), en las condiciones generales arriba citadas. Toda hora comenzada se facturará y deberá abonarse en su totalidad. El tráfico saliente utilizado por el Cliente no se factura en el marco del Servicio.

CLÁUSULA 4: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

OVHcloud proporciona SLA relativos a la disponibilidad de una Funcionalidad de red específica como se describe a continuación.

Elemento	Service Level Agreement (SLA) [índice de disponibilidad mensual]	Créditos
Load Balancer managed by Kubernetes - Edición Service	99,99 %	Compensación del 5 % del coste mensual del Balanceador no disponible por cada hora o fracción de no disponibilidad que supere el SLA, hasta un límite del 30 % de dicho coste mensual.

Load Balancer	99,99 %	Compensación del 5 % del coste mensual del Balanceador no disponible por cada hora o fracción de no disponibilidad que supere el SLA, hasta un límite del 30 % de dicho coste mensual.
Puerta de acceso	99,99 %	Compensación del 5 % del coste mensual del Balanceador no disponible por cada hora o fracción de no disponibilidad que supere el SLA, hasta un límite del 30 % de dicho coste mensual.

El término «Disponibilidad» corresponde al estado operativo del Servicio, que le permite desempeñar su función principal y acceder y configurar el Servicio a través de internet. Cabe destacar que todo problema o fallo de funcionamiento derivado de una mala configuración del Servicio por parte del Cliente no puede en ningún caso considerarse una falta de disponibilidad.

Los Compromisos de Nivel de Servicio (SLA) mencionados anteriormente están sujetos a las exclusiones que se exponen a continuación.

Si OVHcloud comprueba que las Funcionalidades de red están disponibles y en buen estado de funcionamiento, quedará liberada de sus obligaciones relativas al SLA correspondiente.

Si OVHcloud comprueba que las Funcionalidades de red no están disponibles, concluye el proceso de diagnóstico e intenta restablecer la disponibilidad.

Al calcular la indemnización debida, el tiempo de no disponibilidad se calcula desde el momento en que se abre el tíquet de incidencia hasta el momento en que OVHcloud confirma que el problema se ha solucionado.

Las modalidades de obtención de créditos se definen en la cláusula 5, COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA), de las presentes Condiciones Particulares.

CLÁUSULA 1: OBJETO - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

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

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

2.1. Gestión y actualizaciones del Cluster

El Cluster es de uso exclusivo del Cliente y OVHcloud se encarga de alojarlo, administrarlo y mantenerlo en condiciones operativas durante toda la duración de la Tarea. Corresponde al Cliente efectuar, bajo su única responsabilidad, todas las operaciones necesarias para conservar su configuración, teniendo en cuenta el nivel de criticidad del Servicio para la actividad del Cliente y el análisis de los riesgos, en particular en caso de cese de dicho Servicio o de operaciones de mantenimiento, subida de versión o actualización.

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

OVHcloud se reserva el derecho a actualizar los programas informáticos proporcionados, en particular realizando todas las actualizaciones y/o mejoras de versión que considere necesarias. Si fuera necesario actualizar un sistema operativo o una aplicación que estén siendo utilizados por el Cliente, dicha actualización se realizará



conforme a la estrategia de actualización elegida por el Cliente en la configuración del Servicio. En este sentido, OVHcloud no será responsable en caso de que el Cliente haya rechazado las actualizaciones.

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

2.2. Localización

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

2.3. Gestión y Conservación de los Datos

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

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

2.4. Operaciones de mantenimiento, actualización y subida de versión

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

2.5. Finalización del Servicio

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

CLÁUSULA 3: DURACIÓN DEL SERVICIO Y CONDICIONES FINANCIERAS

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

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

CLÁUSULA 4: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO

4.1. Descripción

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

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

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

4.2. Obtención del saldo

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

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

Queda expresamente acordado que las recargas de saldo arriba citadas constituyen para el Cliente una indemnización a tanto alzado por todos los perjuicios resultantes del incumplimiento por parte de OVHcloud de los compromisos de nivel de Servicio en cuestión, renunciando el Cliente a cualquier otra petición, reclamación o acción.



Si un acontecimiento provoca el incumplimiento de diversos compromisos de nivel de Servicio, las recargas de saldo no serán acumulables, sino que se aplicará la recarga de saldo más favorable para el Cliente.

4.3. Exclusiones

En ningún caso el Cliente podrá hacer valer la presente cláusula y pretender la recarga de saldo anteriormente mencionada en caso de que el Fallo de una Tarea sea total o parcialmente consecuencia de: (i) acontecimientos o factores ajenos al control de OVHcloud tales como, pero no exclusivamente, fuerza mayor, acción de un tercero, problema de conexión a la red de internet, fallo de funcionamiento de la red de internet, fallo de funcionamiento o mal uso de hardware o software bajo el control del Cliente (como las aplicaciones ejecutadas en los recursos); (ii) incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones adquiridas en virtud de las Condiciones Generales y/o de las presentes Condiciones Particulares (como falta de colaboración para la resolución de la incidencia); (iii) mal uso o uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente (como un mal uso de las Instancias o de la Interfaz de Administración, etc.); (iv) mantenimiento planificado; (v) interrupción producida en las condiciones previstas en las Condiciones Generales de Servicio; (vi) hack o pirateo informático.

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

CLÁUSULA 1: OBJETO - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.1. Objeto

Las presentes Condiciones Particulares tienen por objeto definir las condiciones técnicas y financieras en las que OVHcloud se compromete a prestar el servicio «AI Tools», que incluye un conjunto de herramientas («Herramientas») que permiten el desarrollo de modelos de machine learning (colectivamente el «Servicio») y la explotación de los datos destinados a los data scientists.

Las Herramientas que conforman el Servicio (como AI Training, AI Notebooks o AI Deploy) pueden ser utilizadas de forma independiente por el Cliente.

1.2. Descripción general del Servicio

Cada Herramienta lanzada por el Cliente se despliega en una o varias unidades de cálculo asociadas a un proyecto de Public Cloud y aislado en un Contenedor. Cada unidad de cálculo tiene sus propias características (por ejemplo, núcleos y memoria). El Cliente selecciona el número deseado de unidades de cálculo y el precio aparecerá en su Interfaz de Administración y/o en el sitio web de OVHcloud. Para mayor claridad, las Herramientas incluyen las Tareas y los Notebooks definidos a continuación.

OVHcloud no puede garantizar un plazo de puesta a disposición y una duración de ejecución mínima o máxima de las Herramientas. OVHcloud se reserva el derecho a detener o suspender un Herramienta tras haber informado al Cliente por cualquier medio con el fin de realizar las operaciones necesarias para el buen funcionamiento del Servicio (actualización de la aplicación, aplicación de parches de seguridad, uso del servicio que incumple las presentes condiciones de uso, etc.).

Al finalizar el funcionamiento de la Herramienta, independientemente de cual sea la causa (con código, vencimiento, baja, eliminación, no renovación, etc.), así como a la finalización del período de retención aplicable a los datos del Cliente, OVHcloud eliminará los Recursos utilizados. Al mismo tiempo, el Cliente es responsable de la eliminación de los Recursos utilizados de forma colateral en el Servicio, como los Contenedores Object Storage y Private Registry creados por el Cliente, que sirven para almacenar, en particular, los ficheros de modelo y contenedores. OVHcloud aplicará los gastos de funcionamiento al precio vigente en el sitio web de OVHcloud en caso de que el Cliente no elimine los recursos utilizados de forma colateral.

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

1.3. Descripción de AI Training

AI Training permite al Cliente entrenar modelos de machine learning y ejecutar tareas de trabajo en un Contenedor (en adelante, colectivamente las «Tareas») a través de una aplicación API, una interfaz de línea de comandos (CLI) o su Interfaz de Administración. Las Tareas pueden basarse en librerías facilitadas por OVHcloud, por el Cliente o incluso por Productos de Terceros.

La duración de las Tareas depende de múltiples factores, como la complejidad de los modelos de entrenamiento seleccionados, el tráfico de los datos por procesar o la cantidad de Recursos desplegados.

La vida útil de las Tareas depende de las acciones del Cliente, que dispone de mecanismos que permiten iniciar, detener, reiniciar y eliminar las Tareas. En función de los mecanismos empleados por el Cliente, las Tareas pueden estar sujetas a los siguientes estados:

Por Estado en «proceso de ejecución» se entiende las Tareas que el Cliente ha iniciado.

Por Estado «terminado», se entiende que las unidades de cálculo de las Tareas en cuestión han sido liberadas por el Cliente.

Por Estado «eliminado», se entiende que la Tarea en cuestión ha sido eliminada en su totalidad por el Cliente.

Los estados adicionales utilizados en la ejecución de los Servicios pueden definirse en la documentación técnica de los Servicios.

1.4. Descripción de AI Notebooks

AI Notebooks permite al Cliente programar y ejecutar código en un editor de códigos (entorno de desarrollo integrado o «IDE») adaptado al machine learning a través de su navegador web (en adelante, Notebook o Notebooks). El Cliente puede administrar sus Notebooks a través de una aplicación API, una interfaz en línea de comandos («CLI») o su Interfaz de Administración. Los Notebooks pueden basarse en librerías facilitadas por OVHcloud, por el Cliente o incluso por terceros (partners).

La vida útil de los Notebooks depende de las acciones del Cliente, que dispone de mecanismos que permiten iniciar, detener, reiniciar y eliminar los Notebooks. En función de los mecanismos empleados por el Cliente, los Notebooks pueden estar sujetos a los siguientes estados:

Por Estado en «proceso de ejecución» se entiende los Notebooks que el Cliente ha iniciado o reiniciado.

Por Estado «detenido» se entiende que las unidades de cálculo del Notebook en cuestión han sido liberadas por el Cliente. El espacio de trabajo se conservará según las modalidades que se indican a continuación y se eliminará el espacio de almacenamiento local temporal.



Por Estado «eliminado», se entiende que el Notebook en cuestión ha sido eliminado en su totalidad (Espacio de trabajo incluido) por el Cliente.

Los estados adicionales utilizados en la ejecución de los Servicios pueden definirse en la documentación técnica de los Servicios.

1.5 Descripción de AI deploy

AI Deploy permite al Cliente desplegar aplicaciones y modelos de machine learning (en lo sucesivo, App o Apps) a través de una aplicación API, una interfaz de línea de comandos («CLI») o su Interfaz de Administración, y acceder a las App creadas a través de una toma de terminal de red. Las Apps podrán ser proporcionadas por OVHcloud, partners terceros o por el Cliente, y podrán estar sujetas a condiciones contractuales distintas que el Cliente acepte por separado.

Cada una de las Apps desplegadas está disponible y es accesible a través de una API HTTP.

En este sentido, cada una de las Aplicaciones lanzadas por el Cliente se despliega en uno o más nodos de cálculo asociados a un proyecto de Public Cloud. Cada nodo de cálculo dispone de sus propios recursos (como núcleos y memoria). El Cliente elige el número que desea de nodos de cálculo y su configuración. Las tarifas vienen indicadas en su Interfaz de Administración.

El Servicio también propone una funcionalidad de actualización automática de los recursos asignados: el Cliente indica el número mínimo y máximo de nodos de cálculo deseados, y el Servicio ajusta su número en función de la carga de trabajo. El precio final reflejará los recursos utilizados.

La vida útil de las Apps depende de las acciones del Cliente, que dispone de mecanismos que permiten iniciar, detener, reiniciar y eliminar las Apps. En función de los mecanismos empleados por el Cliente, las Apps pueden estar sujetas a los siguientes estados:

Por Estado en «proceso de ejecución» se entiende las Apps que el Cliente ha iniciado o reiniciado.

Por «escalado» se entiende que las unidades de cálculo se han asignado a las Apps en cuestión.

Por Estado «detenido» se entiende que las unidades de cálculo de la App en cuestión han sido liberadas por el Cliente.

Por Estado «eliminado», se entiende que la App en cuestión ha sido eliminada en su totalidad por el Cliente.

Los estados adicionales utilizados en la ejecución de los Servicios pueden definirse en la documentación técnica de los Servicios.

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

2.1. Requisitos

En caso de que el Cliente facilite su propio código y/o Contenedor, se le informará de que debe respetar previamente los requisitos técnicos especificados en la documentación técnica del Servicio disponible en la sección «Public Cloud» de de OVHcloud (en la pestaña «Soporte» del sitio web de OVHcloud, en la sección «Guías»). Por este motivo, el Cliente se compromete, entre otras cosas, a ubicar su Contenedor en un Managed Private Registry con el fin de poder utilizar el Servicio en condiciones nominales.

El Cliente es el único responsable del uso que hace del Servicio y, en particular, de la gestión de las claves que permiten gestionar los permisos y los accesos al Servicio, del uso de las Aplicaciones API, programas informáticos y herramientas puestos a su disposición por OVHcloud, la administración de suscripciones y la gestión de los datos que utiliza en el marco del Servicio. El Cliente declara tener los conocimientos técnicos y las competencias necesarias y haber leído y entendido las características de los Servicios antes de utilizarlos.

2.2. Gestión y actualización del Servicio

Los Recursos están dedicados al Cliente, y OVHcloud se encargará de alojarlos, gestionarlos y mantenerlos en condiciones operativas durante todo el despliegue del Servicio. Corresponde al Cliente efectuar, bajo su única responsabilidad, todas las operaciones necesarias para conservar su configuración, teniendo en cuenta el nivel de criticidad del Servicio para la actividad del Cliente y el análisis de los riesgos, en particular en caso de cese de dicho Servicio o de operaciones de mantenimiento, subida de versión o actualización.

En el marco del Servicio, OVHcloud se encarga de la puesta a disposición de los recursos y de mantenerlos en condiciones operativas, dentro del límite de los Compromisos de Nivel de Servicio descritos a continuación. El Cliente se encarga del dimensionamiento de las infraestructuras, de los datos utilizados y de la protección de los mismos.

OVHcloud se reserva el derecho a actualizar los Servicios proporcionados, en particular realizando todas las actualizaciones y/o mejoras de versión que considere necesarias. OVHcloud también se reserva el derecho a modificar o eliminar las librerías proporcionadas. El Cliente reconoce y acepta que estos cambios no dan al Cliente el derecho de cancelación y/o indemnización. Si fuera necesario actualizar un sistema operativo, un Servicio o una aplicación que estén siendo utilizados por el Cliente, dicha actualización se realizará conforme a la estrategia de actualización elegida por el Cliente en la configuración del Servicio. En este sentido, OVHcloud no será responsable en caso de que el Cliente haya rechazado las actualizaciones.

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

2.3. Localización

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

2.4. Gestión y Conservación de los Datos

2.4.1. Información general

El Cliente es el responsable único de la gestión y la supervisión de sus datos y, en particular, de los datos almacenados en el Espacio de Trabajo tal y como se define a continuación. OVHcloud no podrá ser considerada responsable, bajo ningún concepto, de la pérdida o alteración de los datos del Cliente o del fallo del servicio como resultado de un mal uso del Servicio por parte del Cliente. OVHcloud se exime de toda responsabilidad respecto al contenido de cualquier información, textos, imágenes, o datos accesibles, compartidos o descargados por el Cliente en el marco del Servicio.

Toda copia de seguridad efectuada en el marco del Servicio y, en particular, en aplicación de 2.4.2. «Almacenamiento local temporal» y 2.4.3. El «Espacio de trabajo de AI Notebooks», a continuación, no exime al Cliente de garantizar la seguridad de su Servicio y de los datos depositados en él y, en particular, de la gestión autónoma de su plan de recuperación ante desastres. Así pues, corresponderá al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para realizar una copia de seguridad de sus Contenidos fuera de los Servicios que permita restaurarlos en caso de pérdida o deterioro en el marco del Servicio.

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

2.4.2 Almacenamiento local temporal

Se asigna un espacio de almacenamiento local temporal a una Herramienta determinada para que el Cliente pueda explotar sus datos. Su capacidad de almacenamiento varía según los recursos seleccionados por el Cliente. Las Partes coinciden en que OVHcloud no sincroniza ni guarda el espacio de almacenamiento local y temporal. Una vez que el Cliente «detenga» o «elimine» la Herramienta o, en caso de fallo, el contenido del espacio de almacenamiento temporal se borrará.

2.4.3 Espacio de trabajo de AI Notebooks

Cada Notebook dispone de un directorio de archivos guardados en un Contenedor Object Storage, en adelante el «Espacio de trabajo». OVHcloud guarda una copia de seguridad del Espacio de Trabajo, al que el Cliente puede acceder durante la ejecución de su Notebook, en cuanto el Cliente detiene el Notebook y es eliminado de forma definitiva treinta (30) días después de la eliminación de un Notebook por parte del Cliente. Las características técnicas del Espacio de Trabajo (y, en particular, la capacidad máxima de almacenamiento) se definen en el sitio web de OVHcloud.

El espacio de almacenamiento asignado al Cliente dependerá de las opciones seleccionadas al crear un Notebook. Los datos del Espacio de Trabajo se eliminan en la fecha de eliminación del Notebook.

2.5. Operaciones de mantenimiento, actualización y subida de versión

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

2.6. Finalización del Servicio

Corresponde al Cliente poner fin a la totalidad o parte del Servicio no utilizado. En su defecto, el Servicio no utilizado se facturará con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 3 «DURACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONDICIONES FINANCIERAS» de las presentes Condiciones.

CLÁUSULA 3: DURACIÓN DEL SERVICIO Y CONDICIONES FINANCIERAS

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

Cada minuto (entendido como minuto de reloj) empezado se factura íntegro y deberá abonarse en su totalidad.

El tiempo de ejecución de una Tarea o un Notebook está limitado a siete (7) días consecutivos. Si el Servicio de una Tarea o de un Notebook no es eliminado por el Cliente antes, se dará de baja automáticamente al término de este plazo de 7 días.

Disposiciones específicas de AI Training.

Los minutos se contabilizan desde el momento en el que se lanza la Tarea, y hasta su finalización. Si se lanza una Tarea pero falla por cualquier causa, como por ejemplo por datos inaccesibles o por código incompatible, se facturará el Servicio.

Disposiciones específicas de AI Notebooks.

Los minutos se contabilizan desde el momento en que se inicia un Notebook, hasta su finalización, independientemente de si el Cliente lo utiliza o no. El importe facturado depende del estado de disponibilidad del servicio AI Notebook. Cuando el Notebook está «en ejecución», debe abonarse la totalidad del servicio AI Notebook. Cuando el Notebook esté «detenido», no se facturarán las unidades de cálculo (GPU y CPU) liberadas. Si el Cliente conserva el Espacio de Trabajo por un periodo superior a treinta (30) días a partir de la fecha de baja del Notebook y/o si utiliza una capacidad de almacenamiento adicional, OVHcloud aplicará los precios Object Storage indicados en el Sitio Web de OVHcloud y la documentación vigente.

Disposiciones específicas de AI Deploy

Los minutos se contabilizan desde el momento en que una réplica de App se ejecuta, hasta el final de su ciclo de vida. Si una réplica de App se despliega pero falla por alguna razón, especialmente en caso de datos inaccesibles o de un código incompatible, el Servicio se facturará.

Además de la facturación de los recursos, algunas aplicaciones propuestas por OVHcloud y partners externos pueden generar un coste adicional para el Cliente, que se indica en la Interfaz de Administración del Cliente durante el despliegue.

CLÁUSULA 4: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO

OVHcloud se compromete a garantizar los siguientes niveles de Servicio:

Servicio AI Tools	Compromisos de nivel de Servicio (SLA)	Créditos
AI Training	Índice de Disponibilidad Mensual: 99,9 %	Compensación del 5 % del coste mensual del Servicio por cada hora o fracción de No Disponibilidad que supere el SLA, hasta un límite del 30 % del coste mensual del Servicio.
AI Notebooks	Índice de Disponibilidad Mensual: 99,9 %	Compensación del 5 % del coste mensual del Servicio por cada hora o fracción de No Disponibilidad que supere el SLA, hasta un límite del 30 % del coste mensual del Servicio.
AI Deploy	Índice de Disponibilidad Mensual: 99,95 %	Compensación del 5 % del coste mensual del Servicio por cada hora o fracción de No Disponibilidad que supere el SLA, hasta un límite del 30 % del coste mensual del Servicio.

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 que el conjunto de tareas o Notebooks presentadas por el Cliente para todas las regiones por minuto devuelven a un código de error 500 o 503. A efectos de claridad, si el Cliente no ejecuta ninguna Tarea, Notebook o App durante un intervalo de un minuto, el porcentaje de disponibilidad durante el intervalo en cuestión se considerará igual al 100 %.

Las modalidades de obtención de créditos se definen en la cláusula 5, COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA), de las presentes Condiciones Particulares.

ANEXO 6: CONDICIONES ESPECÍFICAS - DATABASE AS A SERVICE

CLÁUSULA 1: OBJETO - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las presentes Condiciones Particulares tienen por objeto definir las condiciones técnicas y financieras en las que OVHcloud se compromete a proporcionar el servicio «Database as a Service» que se describe a continuación (en lo sucesivo, el «Servicio» o los «Servicios»).

El Servicio permite al Cliente crear clusters de una o varias Instancias de bases de datos (en lo sucesivo, el «Cluster» o los «Clusters») a través de una API o su Interfaz de Administración mediante la puesta a disposición del Cliente de una solución basada en diferentes programas informáticos de terceros denominados «Motor» o «Motores».

Cada Motor puede disponer de configuraciones específicas en lo que se refiere a los recursos puestos a disposición. Dichas configuraciones y características se actualizan regularmente. Corresponde al Cliente prestar atención a dichas actualizaciones, especialmente en el contexto de los nuevos Pedidos.

El tamaño de los discos indicados corresponde a un tamaño aproximado antes de formatear y particionar. El tamaño efectivo puede variar en función del formateo, la partición y la instalación del sistema.

OVHcloud se encarga del mantenimiento de las Infraestructuras utilizadas en el marco del Servicio y pone a disposición del Cliente una Interfaz de Administración y una Interfaz de Programación Aplicativa (en lo sucesivo, «API»).

La Interfaz de Administración permite al Cliente utilizar el Servicio y, en particular, gestionar los datos alojados en el Servicio, utilizar las herramientas y programas disponibles, consultar su consumo o acceder al historial de consumo.

Es posible consultar las características del Servicio en el Sitio Web de OVHcloud.

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

2.1. Requisitos e información general

El Cliente deberá elegir la capacidad de almacenamiento de su Servicio al realizar el Pedido. Esta capacidad está asociada al tipo de Servicio seleccionado, por lo que cualquier cambio de capacidad implicará un cambio de gama de Servicio.

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

El Cliente es el único responsable de la configuración de sus grupos de seguridad y reglas de seguridad (autorización de direcciones IP o bloques de direcciones IP). Por defecto, no se configura ninguna regla, ya que el Cluster puesto a disposición del Cliente está aislado de la red pública. OVHcloud no podrá ser considerada responsable bajo ningún concepto en caso de indisponibilidad del Servicio debido a una mala configuración de dichos grupos o reglas de seguridad.

En ningún caso el Cliente deberá:

- modificar o eliminar las cuentas de usuario reservadas a OVHcloud y utilizadas con fines de administración en el marco de la gestión del Servicio;
- modificar la topología del Cluster puesto a su disposición;
- salir del sistema de gestión de bases de datos («SGBD»).

OVHcloud no podrá ser considerada responsable bajo ningún concepto, ni siquiera solidariamente, de la información, los archivos, los datos y otros Contenidos del Cliente, ni del uso que de ellos se haga en el marco del Servicio, como transmisión, difusión a internautas, recopilación, explotación, actualización, etc. OVHcloud se reserva el derecho a suspender el Servicio en caso de incumplimiento de las Condiciones de Servicio.

Los datos almacenados en una base de datos por el Cliente no serán objeto de un cifrado específico por parte de OVHcloud. Por consiguiente, corresponde al Cliente adoptar todas las medidas que considere necesarias en este sentido para garantizar la seguridad y la confidencialidad de sus datos.

2.2. Gestión y actualizaciones del Cluster

El Cluster está dedicado al Cliente, y estará alojado, gestionado y mantenido en condiciones operativas por OVHcloud o sus partners cuando sea aplicable durante toda la duración de los Servicios. Corresponde al Cliente efectuar, bajo su única responsabilidad, todas las operaciones necesarias para conservar su configuración, teniendo en cuenta el nivel de criticidad del Servicio para la actividad del Cliente y el análisis de los riesgos, en particular en caso de cese de dicho Servicio o de operaciones de mantenimiento, subida de versión o actualización. OVHcloud se reserva el derecho de realizar toda actualización del Servicio necesaria para respetar la política de ciclo de vida de los SGBD descrita en la documentación técnica de los databases de Public Cloud (disponible en la pestaña «Soporte» del sitio web de OVHcloud, en la sección «Guías»)

Los datos WAL (Write-Ahead Logging), logs y métricas asociados al Cluster o los Clusters del Cliente podrán ser conservados por OVHcloud durante un (1) año desde de su fecha de realización.

Asimismo, en el marco del Servicio, podrán realizarse operaciones de copias de seguridad de los Datos del Cliente almacenados en el Cluster cuando la opción esté contemplada en el Servicio contratado. Estas copias de seguridad también podrán conservarse durante un (1) mes desde su fecha de realización. El Cliente podrá restaurar dichas copias de seguridad a través de su Interfaz de Administración o mediante el uso de líneas de comando cuando la opción esté contemplada en el Servicio contratado.

En caso de que el Cliente elimine todas las copias de seguridad realizadas por OVHcloud, esta última no podrá restaurar su Cluster o Clusters.

En ese sentido, se recuerda que el cese de los Servicios, independientemente de la causa que lo motive (resolución del Contrato, no renovación, impago, baja de los Servicios por parte del Cliente, incumplimiento de las Condiciones de Servicio vigentes, etc.), así como determinadas operaciones de reinstalación de los Servicios,

conllevarán la eliminación automática e irreversible de la totalidad de los Contenidos (incluyendo las informaciones, datos, archivos, sistemas, aplicaciones y otros elementos) reproducidos, almacenados, alojados, recopilados, transmitidos, difundidos, publicados y, más generalmente, utilizados o explotados por el Cliente en el marco del Servicio, incluyendo sus posibles copias de seguridad.

Corresponde al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para transferir sus Contenidos antes de la baja del Servicio y antes de cada operación de reinstalación de los Servicios, y en general antes de cualquier acción que pueda provocar la eliminación de sus Contenidos.

2.4. Condiciones específicas: MongoDB

En el marco del uso del Motor MongoDB, el Cliente se compromete a no:

- distribuir, vender y promover el programa informático como programa separado de los Servicios;
- utilizar la marca MongoDB;
- descompilar, desensamblar, traducir, realizar una ingeniería inversa o intentar desviar el código fuente desde cualquier parte del programa informático;
- eludir o infringir, directa o indirectamente, las restricciones técnicas de uso del programa informático de MongoDB;
- eliminar cualquier mención de copyright, de identificación u otro aviso relativo al programa informático MongoDB y a su documentación;
- modificar o crear una obra derivada, en parte o en su totalidad, del programa informático MongoDB;
- difundir públicamente información sobre el rendimiento del programa informático MongoDB solo o análisis del mismo, incluyendo pruebas de rendimiento («benchmark»);
- permitir el uso del programa informático MongoDB en más servidores de los permitidos en el marco de los Servicios o contactar al Soporte en relación con aplicaciones para las que no se ha contratado este servicio.

El Cliente solo está autorizado a revender servicios propios que utilicen los Servicios o a delegar la gestión de los Servicios que incluyan el programa informático MongoDB a un gestor informático, siempre y cuando el Cliente se comprometa a no:

- vender los Servicios o el programa informático MongoDB de forma independiente;
- crear una versión derivada de los Servicios;
- vender los Servicios a través de plataformas o mercados («marketplaces») de terceros.

2.6. Condiciones específicas: Aiven

En el marco del uso de los siguientes productos:

- MySQL,
- PostgreSQL,
- Redis,
- Kafka y sus servicios adicionales,
- Elasticsearch,
- Grafana,
- Cassandra,
- M3db y sus servicios adicionales,

(los «Motores Aiven»), se informa al Cliente de que la empresa AIVEN OY, editora de los Motores Aiven, podrá acceder al vRack utilizado en el marco de los Servicios y asociado a estos Motores Aiven, con el fin de administrar estos Servicios. Por consiguiente, se recomienda al Cliente que adopte todas las medidas necesarias para gestionar su exposición y su seguridad (tales como la restricción de los puertos abiertos, el cifrado de los datos, etc.).

Por otra parte, AIVEN OY también interviene como subencargado del tratamiento de datos, tal como se establece en la cláusula 5.5. («Subencargados del tratamiento de datos») más adelante.

CLÁUSULA 3: DURACIÓN DEL SERVICIO Y CONDICIONES FINANCIERAS

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

No existe una duración mínima de uso. Sin embargo, cada hora (entendida como hora de reloj) empezada se facturará íntegra y deberá abonarse en su totalidad.

CLÁUSULA 4: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO

4.1. Descripción

OVHcloud hará todo lo posible, a nivel comercial, para garantizar los siguientes niveles de disponibilidad mensual del Servicio:

Producto	Compromisos de nivel de Servicio (SLA)
Essential y Discovery	Sin compromiso de permanencia
Business y Production	Índice de disponibilidad mensual: 99,90 %
Enterprise y Advanced	Índice de disponibilidad mensual: 99,95 %

Por «Índice de disponibilidad mensual» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión una vez restado el número de minutos de Indisponibilidad del mes correspondiente, todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión.

Por «indisponibilidad» se entiende la pérdida, durante más de tres (3) minutos consecutivos, del acceso a todas las Instancias del Servicio. OVHcloud detecta la pérdida de conectividad gracias a la implementación de peticiones de monitorización de tipo ARP PING (Address Resolution Protocol). OVHcloud calcula el tiempo de indisponibilidad desde la apertura del tíquet de incidencia. Si, debido a determinadas configuraciones realizadas por el Cliente en sus Instancias, OVHcloud no puede realizar las operaciones técnicas de monitorización necesarias para verificar la disponibilidad de los Servicios, los compromisos de disponibilidad arriba indicados no serán aplicables.

En caso de no respetar dichos compromisos de nivel de Servicio (SLA), se aplicarán las siguientes compensaciones:

Enterprise y Advanced

Porcentaje de disponibilidad mensual	Recarga de saldo (porcentual)
Inferior al 99,95 %, pero igual o superior al 99 %	Recarga de saldo del 10 % del precio por hora de indisponibilidad del Servicio afectado
Inferior al 99 %, pero igual o superior al 95 %	Recarga de saldo del 25 % del precio por hora de indisponibilidad del Servicio afectado
Inferior al 95 %	Recarga de saldo del 100 % del precio por hora de indisponibilidad del Servicio afectado

Business y Production

Porcentaje de disponibilidad mensual	Recarga de saldo (porcentual)
Inferior al 99,90 %, pero igual o superior al 99 %	Recarga de saldo del 10 % del precio por hora de indisponibilidad del Servicio afectado
Inferior al 99 %, pero igual o superior al 95 %	Recarga de saldo del 25 % del precio por hora de indisponibilidad del Servicio afectado
Inferior al 95 %	Recarga de saldo del 100 % del precio por hora de indisponibilidad del Servicio afectado

Dentro de un mismo compromiso de nivel de Servicio (SLA), el importe de la recarga de saldo se calculará con arreglo al tramo correspondiente, sin que estos sean acumulables.

En cualquier caso, las recargas de saldo se limitan al 30 % (treinta por ciento) del coste mensual del Servicio afectado.

El resto de servicios utilizados por el Servicio (en particular en el marco de las conexiones con otros servicios) están sujetos a los compromisos de nivel de Servicio definidos en las Condiciones Particulares del Servicio aplicables.

Las modalidades de obtención de créditos se definen en la cláusula 5, COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA), de las presentes Condiciones Particulares.

CLÁUSULA 5: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente cláusula describe las condiciones del tratamiento de datos personales realizado por OVHcloud como encargado del tratamiento, siguiendo instrucciones del Cliente, en el marco de la ejecución del servicio Database as a Service. Esta cláusula completa el Anexo «Tratamiento de datos personales», que permanece plenamente aplicable al Servicio.

OVHcloud trata, en calidad de responsable del tratamiento, los datos personales relativos al uso del Servicio, tales como los datos de las conexiones e identificadores de los usuarios, logs de acceso y de uso, historial de consumo y de uso de los servicios, datos técnicos de configuración y del rendimiento de los servicios. Las condiciones de este tratamiento se detallan en la sección 2 del Anexo «Tratamiento de datos personales» anteriormente citado, así como en la política de uso de los datos personales de OVHcloud.

5.1. Datos

En el marco de la ejecución del Servicio, OVHcloud trata en calidad de encargado del tratamiento los siguientes datos (en lo sucesivo, los «Datos del Cliente»):

-- datos alojados y utilizados por el Cliente en el marco del servicio Database as a Service, («Datos de Proyectos»);

-- logs generados por el servicio («Logs Aplicativos»);

-- logs de acceso y de uso del Servicio o Servicios del Cliente («logs systems»).

El Cliente será responsable del contenido de los Logs Aplicativos que genere en el marco del Servicio.

5.2. Tratamiento y finalidad

El tratamiento que realiza OVHcloud en los Datos del Cliente incluye el almacenamiento, el registro, la conservación, la organización, el acceso y la eliminación de dichos datos. Este tratamiento solo se realizará cuando sea necesario para la ejecución del Servicio (mantenimiento, administración y soporte).

5.3. Localización

La localización de los distintos componentes de la solución se detalla en el Sitio Web de OVHcloud y en la Interfaz de Administración del Cliente.

Algunos tratamientos de datos pueden realizarse a distancia en las condiciones previstas en la cláusula 5.5. «Subencargados del tratamiento de datos», y en el anexo «Tratamiento de datos personales».

5.4. Conservación de los datos

5.4.1. Datos de Proyectos

Los Datos de Proyectos tal y como se definen más arriba son gestionados por el Cliente, que es el único responsable de su recopilación, copia de seguridad, conservación y eliminación durante el período de vigencia del Servicio. Al finalizar el Servicio, OVHcloud eliminará los Datos del Cliente en las condiciones previstas en el punto 5.6.

5.4.2. Logs

-- Logs Aplicativos: El Cliente es responsable de la gestión de la duración de conservación de los Logs Aplicativos. Con exclusión de las operaciones de eliminación realizadas por el Cliente, los Logs Aplicativos se conservarán durante toda la duración del Servicio dentro del límite de la capacidad de almacenamiento máximo especificado en la documentación disponible en el Sitio Web de OVHcloud.

-- Logs de acceso (o «logs systems»): Se conservarán por una duración de 12 meses.

5.4.3. Copias de seguridad

El Servicio incluye una copia de seguridad automática semanal de los Datos del Cliente. La copia de seguridad se conservará durante un período que puede variar, en función del ciclo de eliminación, desde 2 (dos) días hasta una duración máxima definida por el Cliente en función de las opciones seleccionadas en el Servicio. La localización de las copias de seguridad se indica en la Interfaz de Administración del Servicio. Estas copias de seguridad no constituyen en ningún caso una garantía contra la pérdida de datos. Para garantizar la continuidad de sus actividades, se recomienda que el Cliente realice copias de seguridad de sus datos en uno o varios sitios remotos, teniendo en cuenta la criticidad de sus datos.

5.5. Subencargados del tratamiento de datos

Además de las Empresas Asociadas a OVHcloud que figuran en el anexo «Subencargados del tratamiento de datos», AIVEN OY interviene en el marco de la administración y del mantenimiento de la Solución, así como del soporte que presta a OVHcloud en el marco de los Motores Aiven.

Así pues, la empresa AIVEN OY puede verse obligada a tratar los Datos del Cliente (en particular, los datos incluidos en el Servicio, los logs y las métricas de uso, etc.).

En este sentido, AIVEN OY interviene como subencargado del tratamiento de datos de OVHcloud.

El tratamiento de estos datos es realizado por AIVEN OY de manera remota desde la Unión Europea y desde países que han sido objeto de una decisión de adecuación por parte de la Comisión Europea (Canadá, Israel, Argentina, Nueva Zelanda y Japón).

5.6. Finalización del Servicio: recuperación y eliminación de los datos

Al final del Servicio, independientemente de cuál sea la causa (eliminación, baja, no renovación, etc.), los Datos del Cliente dejarán de estar accesibles de forma inmediata tras la eliminación de la clave de cifrado. Los datos cifrados pueden permanecer disponibles en función del ciclo de eliminación, que puede ir desde 2 (dos) días como mínimo hasta 1 (un) mes como máximo. Sin embargo, este período de conservación no constituye ninguna garantía contra la pérdida de datos. Corresponde al Cliente, antes de la finalización del Servicio, recuperar todos los Datos del Cliente que desee conservar.

Las modalidades técnicas para la recuperación de dichos datos pueden consultarse en el Sitio Web de OVHcloud.

CLÁUSULA 1: OBJETO

El presente anexo tiene por objeto definir las Condiciones Particulares, y en concreto las condiciones de uso y financieras, aplicables a los servicios «Object Storage» del universo Public Cloud de OVHcloud (en lo sucesivo el «Servicio» o los «Servicios»).

Estas condiciones completan las Condiciones Generales de Servicio de OVHcloud y las Condiciones Particulares del Servicio Public Cloud en vigor, que son aplicables a los Servicios. En caso de contradicción, las presentes Condiciones Particulares prevalecerán.

CLÁUSULA 2: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los Servicios «Object Storage» consisten en Espacios de Almacenamiento potentes, escalables y seguros. Permiten subir a través de un punto de acceso público, denominado «endpoint», archivos estáticos (p. ej., vídeos, imágenes, archivos web, etc.) a un Espacio de Almacenamiento ilimitado para que estos archivos puedan ser explotados desde una aplicación o estar accesibles en línea. Es posible acceder a estos Espacios de Almacenamiento a través de una interfaz de programación de aplicaciones (API). Los Servicios son administrados, por lo que OVHcloud se encarga íntegramente del mantenimiento del hardware y del software.

Los Servicios «Object Storage» se reagrupan en los siguientes cinco productos:

- Object Storage «Standard - S3 API»:

La gama de almacenamiento «Standard» consiste en un servicio de almacenamiento de objetos escalable, compatible con la gran mayoría de los usos, y adaptado a cualquier tipo de volumetría. La solución se basa en un almacenamiento en discos HDD en una arquitectura resiliente dentro de un mismo Datacenter. Es posible acceder al servicio desde una interfaz de programación de aplicaciones (API) de tipo S3.

- Object Storage «High Performance - SA API»:

La gama de almacenamiento «High Performance» consiste en un servicio de almacenamiento de objetos de alto rendimiento, especialmente diseñado para aplicaciones que requieren un gran ancho de banda, así como un acceso extremadamente rápido e intensivo a los datos en lectura y escritura. La solución se basa en un almacenamiento en potentes discos de tipo SSD NVMe en una arquitectura resiliente dentro de un mismo Datacenter. Es posible acceder al servicio desde una interfaz de programación de aplicaciones (API) de tipo S3.

- Object Storage «Cold Archive»

La gama de almacenamiento «Cold Archive» consiste en un servicio de almacenamiento de objetos de larga duración, a lo largo de varios años, sostenible y seguro para archivar los datos. La solución, adaptada a este caso

de uso concreto, ofrece un coste de almacenamiento muy bajo, una latencia de recuperación de cuarenta y ocho (48) horas (tiempo de acceso a los primeros bits) y un coste aplicado a cada petición de recuperación de datos. La solución se basa en un almacenamiento en cintas magnéticas dentro de una arquitectura de alta resiliencia, cuyos datos se reparten entre cuatro Datacenters diferentes. Es posible acceder al servicio desde una interfaz de programación de aplicaciones (API) de tipo S3.

- Object Storage «Standard - SWIFT API»:

La gama de almacenamiento «Standard (Swift)» consiste en un servicio de almacenamiento de objetos sin necesidades particulares en materia de rendimiento, dentro de una arquitectura resiliente gracias a la triple replicación de los datos dentro de un mismo Datacenter. Es posible acceder al servicio desde una interfaz de programación de aplicaciones (API) Swift y una interfaz de programación de aplicaciones (API) de tipo S3 (compatibilidad inferior a la de las nuevas gamas Object Storage S3).

- Object Storage «Cloud Archive - SWIFT API»:

La gama de almacenamiento «Cloud Archive (Swift)» consiste en un servicio de almacenamiento de objetos especialmente diseñado para la conservación a largo plazo de datos para responder a necesidades empresariales u otras obligaciones. La solución, adaptada a este caso de uso concreto, ofrece un coste de almacenamiento bajo y una latencia de recuperación de datos de varios minutos. Esta gama se basa en un almacenamiento en discos capacitivos (p. ej., HDD) en una arquitectura resiliente dentro de un mismo Datacenter. Es posible acceder al servicio desde una interfaz de programación de aplicaciones (API) Swift.

Puede consultar la descripción completa de cada gama en el Sitio Web de OVHcloud.

Antes de seleccionar y utilizar un Servicio, el Cliente se compromete a analizar atentamente los planes disponibles para seleccionar aquel o aquellos cuyas características se ajusten mejor a sus necesidades.

Durante toda la utilización de un Servicio, OVHcloud pone a disposición del Cliente una Interfaz de Administración, o interfaces de programación, desde donde podrá configurar y administrar dicho Servicio, y en particular su Espacio de Almacenamiento.

Además de los compromisos de nivel de servicio definidos en la cláusula 5 «*Compromisos de nivel de servicio (SLA)*» de las presentes Condiciones Particulares, OVHcloud solo está sujeta a una obligación de medios.

CLÁUSULA 3: PEDIDO Y ENTREGA

El Cliente activará los Servicios directamente en línea en el Sitio Web de OVHcloud, desde su Interfaz de Administración o desde una interfaz de programación de aplicaciones (API).

En caso de que el uso pueda afectar a la estabilidad de las Infraestructuras o al rendimiento de los Servicios proporcionados a otros clientes de OVHcloud (mediante, por ejemplo, la saturación del espacio disponible en un Datacenter, la saturación del ancho de banda compartido, etc.), OVHcloud se reserva el derecho a consultar al



Cliente antes de entregarle dicho Servicio con el fin de acordar una solución alternativa que responda a las necesidades y limitaciones de las Partes.

En caso de que las Infraestructuras no tengan la capacidad suficiente (p, ej., falta de espacio en disco disponible), OVHcloud se reserva el derecho a limitar temporalmente el uso del Servicio. En este caso, el Cliente podrá acceder a sus Contenidos, pero no podrá almacenar ni archivar Contenidos adicionales (el Servicio solo estará accesible en modo de solo lectura o «READ ONLY»).

CLÁUSULA 4: CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS

4.1. Requisitos

El Cliente deberá informarse sobre los requisitos de hardware y los servicios o elementos necesarios para la utilización de un Servicio antes de consumirlo. Estos requisitos se especifican en la documentación relativa a dicho Servicio que aparece en el Sitio Web de OVHcloud.

El Cliente confirma poseer los conocimientos técnicos necesarios para asegurar una correcta administración de un Servicio y, en particular, del Espacio de Almacenamiento, así como para garantizar la durabilidad del Contenido almacenado o archivado en el marco del Servicio, en particular a través de la realización de operaciones de copia de seguridad en soportes físicos diferentes y separados geográficamente.

Asimismo, el Cliente se compromete a conocer y entender la documentación relativa a cada Servicio que aparece en el Sitio Web de OVHcloud.

4.2. Obligaciones y compromisos del Cliente

El Cliente es el único responsable de la administración y el uso que hace de un Servicio y, en particular, del Espacio de Almacenamiento. Por lo tanto, corresponde al Cliente comprobar que utiliza un Servicio sin saturar el ancho de banda o el volumen que haya contratado para su caso de uso.

El Cliente es el único responsable de los Contenidos que transfiere, almacena o archiva en el marco de un Servicio, y en particular de su uso, su explotación y su actualización. OVHcloud desconoce los Contenidos almacenados o archivados por el Cliente en el marco de un Servicio.

El Cliente asegura que utiliza cada Servicio únicamente con fines de almacenamiento o archivado.

4.3. Contenidos

OVHcloud no podrá ser considerada responsable bajo ningún concepto, ni siquiera solidariamente, de los Contenidos del Cliente ni del uso que se pudiera hacer de ellos en el marco de un Servicio, incluyendo su transmisión, difusión, recopilación, explotación y actualización.

El Cliente es el único responsable, en concreto en caso de alojamiento de Contenidos necesarios para la continuidad de sus actividades, de la copia de seguridad (o backup) de sus Contenidos en soportes físicos diferentes y geográficamente distantes, de la implementación y la gestión de un plan de continuidad o de reanudación de la actividad, y en general de todas las medidas técnicas y organizativas que permitan al Cliente continuar su actividad en caso de fallo grave de un Servicio que pudiera afectar a la disponibilidad y la integridad de sus Contenidos y, por consiguiente, a la continuidad de su actividad.

CLÁUSULA 5: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

OVHcloud se compromete a garantizar los niveles de compromiso de servicio (o «Service Level Agreements») relativos a la disponibilidad de los Servicios, tales como se describen a continuación (en lo sucesivo los «SLA»).

Índice de Disponibilidad Mensual	Número de minutos consecutivos de Indisponibilidad	Créditos
99,999 % - 99,9 %	Menos de 44 minutos	0 %
99,9 % - 99,8 %	De 44 a 97 minutos	10 %
99,8 % - 99,5 %	De 97 a 220 minutos	25 %
99,5 % - 95 %	Más de 220 minutos	50 %
< 95 %	Más de 2191 minutos	100 %

Resiliencia mensual de los datos	Tipo de incidencia	Créditos de servicio elegibles
< 100 %	Pérdida de la totalidad o parte de los datos del Espacio de Almacenamiento	100 %

Por «**Índice de Disponibilidad Mensual**» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión una vez restado el número de minutos de Indisponibilidad del mes correspondiente, todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión.

Por «**Indisponibilidad**» se entiende la pérdida del acceso o de la conectividad al Servicio. OVHcloud detecta la pérdida de acceso o de conectividad al Servicio desde la apertura del Tíquet de Incidencia.

Por «**Crédito**» se entiende un crédito de servicio correspondiente a un porcentaje del coste mensual del Servicio afectado por la Indisponibilidad (indemnización a tanto alzado y con carácter liberatorio).

Por «**Resiliencia**» se entiende la capacidad de OVHcloud para volver a poner a disposición del Cliente los datos que hayan sido almacenados en los Contenedores Object Storage del Cliente antes de una incidencia de Indisponibilidad



debidamente declarada. El compromiso de Resiliencia de OVHcloud no constituye en ningún caso una garantía para el Cliente contra la pérdida de sus contenidos y datos. El Cliente es responsable de realizar la copia de seguridad de sus datos y de gestionar la continuidad de su actividad.

Las modalidades de obtención de créditos se definen en la cláusula 5, COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA), de las presentes Condiciones Particulares.

CLÁUSULA 6: DURACIÓN Y FIN DE UN SERVICIO

6.1. Duración de un servicio

No existe un período mínimo de compromiso excepto para la solución «Cold Archive». Para esta última, la duración mínima de compromiso es de seis (6) meses por archivo, a contar desde el primer día en que se realiza el archivo (es decir, el día en el que el contenedor es trasladado hacia un archivo y se notifica como tal con el estado «archivado»). El Servicio puede darse de baja en cualquier momento. Solo se facturarán los importes correspondientes a los meses de uso no cumplidos, y deberán abonarse en la próxima facturación tras la baja del Servicio. El volumen que se tendrá en cuenta para esta facturación será el volumen del contenedor archivado.

6.2. Fin de un Servicio

Un Servicio llega a su fin cuando los datos se eliminan del Espacio de Almacenamiento.

El Cliente es el único responsable de las operaciones (tales como copias de seguridad, transferencias, snapshots) que considere necesarias para protegerse contra la pérdida de sus Contenidos antes del cese de un Servicio, independientemente de la causa que lo motive.

CLÁUSULA 7: PRECIO Y FACTURACIÓN

Cada Servicio se factura según el método de pago por uso («Pay as you go»).

El coste de uso de un Servicio varía en función de la cantidad de Espacios de Almacenamiento utilizados, del tiempo de uso de los Espacios de Almacenamiento y del volumen de tráfico entrante y saliente.

El precio varía en función del Servicio seleccionado por el Cliente durante la activación. Cada hora (entendida como «hora de reloj») empezada se factura íntegra y deberá abonarse en su totalidad.

En lo que respecta a la puesta a disposición del Espacio de Almacenamiento:

OVHcloud ofrece un precio por hora por gigabyte.

El gigabyte del Espacio de Almacenamiento siempre se factura en su totalidad, incluso si no se utiliza íntegramente (redondeado al gigabyte superior).



Cada hora durante la cual se utilice un gigabyte del Espacio de Almacenamiento se factura íntegra y deberá ser abonada por el Cliente en su totalidad, incluso cuando dicho gigabyte se utilice o elimine durante una franja horaria.

En lo que respecta al tráfico entrante y saliente del Espacio de Almacenamiento:

OVHcloud ofrece un precio por consumo por gigabyte de datos entrante y saliente.

Por «gigabyte de datos entrante» se entiende cada gigabyte de datos que entra en el Espacio de Almacenamiento, independientemente de su procedencia (procedente de internet, de la red de OVHcloud o de redes privadas de terceros, etc.).

Por «gigabyte de datos de salida» se entiende cada gigabyte de datos que sale del Espacio de Almacenamiento, independientemente de su destino (con destino a internet, a la red de OVHcloud o a redes privadas de terceros).

El tráfico entrante o saliente resultante de las peticiones se factura, excepto en caso de error HTTP. Las peticiones como tales son gratuitas.

No obstante lo dispuesto anteriormente, el tráfico entrante en los Contenedores Object Storage no se factura al Cliente.

La puesta a disposición del Espacio de Almacenamiento denominado «local» (directamente asociado a la Instancia), así como el tráfico entrante o saliente de dicho Espacio de Almacenamiento «local», están incluidos en el coste de la Instancia.

CLÁUSULA 8: GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA

OVHcloud implementa el siguiente ciclo de vida para cada Servicio:

- «**Disponibilidad General**»: fecha en la que un Servicio, una nueva versión o una nueva gama de un Servicio se ponen a disposición en uno o más Datacenters (excluyendo la fase de prueba).

- «**Fin de la Comercialización**»: fecha en la que se interrumpe la comercialización de un Servicio, de una versión o de una gama de un Servicio.

El Fin de la Comercialización suele producirse de manera general tres (3) años después de la Disponibilidad General. Una vez superada esta fecha, el Cliente no podrá contratar un nuevo Servicio ni un nuevo Servicio de esa versión o gama del Servicio.

- «**Fin del Crecimiento**»: fecha en la que el crecimiento de un Servicio, de una versión o de una gama de un Servicio que ya no se incluye en el catálogo llega a su fin.

El Fin del Crecimiento suele producirse de manera general dos (2) años después del Fin de la Comercialización. Una vez superada esta fecha, el Cliente no podrá contratar opciones ni servicios adicionales de ese Servicio, de esa versión ni de esa gama del Servicio.

- «**Fin de la Asistencia**»: fecha en la que un Servicio, una versión o una gama de un Servicio ya no reciben asistencia por parte de OVHcloud.

El Fin de la Asistencia suele producirse de manera general cinco (5) años después de la Disponibilidad General. El Cliente será informado del Fin de la Asistencia con una antelación de treinta (30) días como mínimo. Una vez superada esta fecha, los SLA y las indemnizaciones asociadas ya no serán aplicables, ni tampoco se suministrarán las actualizaciones y subidas de versión.

- «**Fin de Vida**»: fecha en la que un Servicio, una versión o una gama de un Servicio se detienen. El Fin de Vida deberá anunciarse con una antelación de treinta (30) días como mínimo. Una vez superada esta fecha, el Servicio, la versión o la gama del Servicio afectados por el Fin de Vida desaparecerán definitivamente. OVHcloud podrá, a su discreción, con carácter excepcional y por una duración limitada, permitir que el Cliente conserve un Servicio, la versión o la gama del Servicio en cuestión para permitir que el Cliente realice una migración del Servicio. No obstante, se recomienda encarecidamente pasar a las últimas versiones o gamas disponibles.

Las fechas relativas a las distintas etapas del ciclo de vida se comunicarán o pondrán al servicio del Cliente durante la vida del Servicio, directamente por correo electrónico o a través del sitio web de OVHcloud.

_____ FIN DEL DOCUMENTO _____