



CONDIÇÕES PARTICULARES DO DEDICATED CLOUD

Versão datada de 29/04/2014

ARTIGO 1: OBJETO

As presentes condições particulares que complementam as condições gerais de serviço da OVH, têm como objetivo definir as condições técnicas e financeiras pelas quais a OVH se compromete a alugar e armazenar na sua Infraestrutura o Dedicated Cloud do Cliente.

O Cliente reconhece expressamente que a OVH não participa de forma alguma na administração do Serviço.

As presentes condições particulares prevalecem sobre as condições gerais se aparecer alguma contradição entre estes dois documentos.

ARTIGO 2: MEIOS

Nos termos do presente contrato de fornecimento do Serviço, a OVH obriga-se a colocar à disposição do Cliente um Dedicated Cloud por meio dos seus Datacenters Virtuais, os quais dispõem de uma rede privada e segura. Por se tratar de um Serviço de alta tecnicidade, a OVH apenas se encontra sujeita, a este título, a uma obrigação de meios.

O Cliente responsabiliza-se por possuir o conjunto de conhecimentos técnicos necessários para assegurar a correta administração de um Serviço de Virtualização, tal como o Dedicated Cloud proposto pela OVH.

O Cliente é o único administrador dos Datacenters Virtuais que compõem o seu Dedicated Cloud. A OVH limita a sua ação à manutenção da Infraestrutura e encarrega-se do fornecimento da energia assim como do fornecimento da ligação à rede Internet do Dedicated Cloud do Cliente.

O Cliente compromete-se a utilizar de forma responsável o Serviço, e os recursos de rede que lhe são atribuídos. Em caso de utilização incorreta dos recursos da Infraestrutura, a OVH reserva-se o direito de interromper o Dedicated Cloud do Cliente nos termos das disposições previstas no artigo 7.º do presente contrato.

ARTIGO 3: SUPORTE TÉCNICO

Além do serviço Incidente implementado pela OVH, cujo acesso se encontra disponível no site <http://www.ovh.pt>, a OVH oferece aos utilizadores a possibilidade de expôr os seus problemas no fórum que está acessível no endereço <http://forum.ovh.pt> e na lista de difusão (mailing list) pcc@ml.ovh.net dedicada ao Dedicated Cloud.



ARTIGO 4: CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DAS PRESTAÇÕES

A OVH coloca à disposição do Cliente diferentes configurações de Packs cuja descrição está acessível on-line no site <http://www.ovh.pt>.

O Cliente escolhe o Pack que pretende encomendar, sendo que cada um compreende, no mínimo, um Servidor Host e duas unidades de armazenamento de dados. O Cliente dispõe da possibilidade de completar o seu Pack com recursos adicionais, tais como um Servidor Host suplementar ou mais unidades de armazenamento.

Em relação aos Packs comercializados pela OVH, qualquer modificação efetuada pelo Cliente a um Pack poderá levar à alteração do montante que será faturado pela utilização do Serviço.

O tipo de gama do Servidor Host e a escolha do Pack determinam as funcionalidades acessíveis no Datacenter Virtual, bem como as suas performances.

A ativação de certas funcionalidades pode necessitar de um número mínimo de Servidores Host.

A partir do momento da subscrição do Serviço, o Cliente poderá aceder à sua Interface de Virtualização. Todas as operações de ligação à Interface e de administração das suas Máquinas Virtuais, incumbem e são da responsabilidade do Cliente. Poderá ainda criar, eliminar ou modificar os seus parâmetros.

O Cliente liga-se às suas Interfaces de gestão ou de Virtualização para gerir os seus Packs e recursos de acordo com as suas necessidades. Poderá ainda aceder e usar os seus Datacenters Virtuais, encomendar recursos ou opções adicionais, dentro do enquadramento contratual.

O Cliente tem ainda à disposição, nessas interfaces, os seus elementos de faturação e poderá atualizar os seus dados bancários para futuros pagamentos.

ARTIGO 5: DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Serviço Dedicated Cloud é um serviço destinado a Profissionais, e permite ao Cliente dispor da sua própria rede privada e segura.

O Serviço é baseado nas funcionalidades inerentes a soluções integradas de virtualização (« Hypervisors ») desenvolvidas por parceiros da OVH (Vmware®, Microsoft) ou ainda por outros criadores de software. Cada interface de virtualização dispõe, em consequência, das suas próprias funcionalidades. O Cliente compromete-se a escolher a sua Interface de Virtualização com conhecimento de causa. Ele reconhece que qualquer escolha de Hypervisor é definitiva. Ele reconhece igualmente que a compatibilidade total das funcionalidades e a interoperabilidade entre diferentes Interfaces de Virtualização não podem ser garantidas.

O Cliente pode, por intermédio dos seus Servidores Host e do seu Espaço de armazenamento, instalar até 15 000 Máquinas Virtuais (com um limite de 10 000 ligadas) para constituir o seu próprio Datacenter Virtual do qual será o único administrador.



No quadro do Serviço, o Cliente é o gestor dos recursos de endereçamento IP. Compete ao Cliente geri-los corretamente para garantir o bom funcionamento do seu Serviço. É incumbência do Cliente dispor de recursos de endereçamento suficientes para que ele possa atribuir ou, conforme o caso, o Hypervisor possa atribuir, um endereço IP a cada uma das suas Máquinas Virtuais e é, por consequência, o Cliente o único responsável pela utilização dos endereços IP atribuídos ou alugados no quadro do Serviço.

Cada Dedicated Cloud dispõe da sua própria rede privada e segura. O tráfego de largura de banda é ilimitado e gratuito quer no seio do mesmo Dedicated Cloud, quer quanto ao tráfego proveniente da rede Internet.

A largura de banda de saída do Dedicated Cloud é limitada a um débito máximo de dados. O Cliente pode, caso deseje, aderir a uma opção que permita aumentar este débito.

No quadro do Serviço o Cliente pode consultar o histórico de consumo de largura de banda do seu Dedicated Cloud e assim visualizar o débito médio diretamente na sua Interface de Gestão.

Em cada Datacenter Virtual, o Cliente é o único administrador dos seus recursos e dispõe da possibilidade de subscrever recursos suplementares (aumento dos recursos de Servidor Host, Armazenamento) quer para uma necessidade pontual, quer permanente. O Cliente pode ainda escolher entre ser faturado mensalmente pela utilização desses recursos ou pagar unicamente as horas utilizadas.

O Cliente é o único administrador dos Servidores Host e dos espaços de Armazenamento, e compromete-se a verificar que dispõe dos recursos suficientes para garantir o bom funcionamento das suas Máquinas Virtuais.

ARTIGO 6: OBRIGAÇÕES DA OVH

A OVH obriga-se a prestar um serviço de qualidade, e a ser diligente e cuidadosa no fornecimento de um serviço compatível com as práticas comuns da atividade e o estado atual de conhecimentos técnicos.

A OVH compromete-se a:

6.1. Manter em bom estado de funcionamento a Infraestrutura. Em caso de falha desta, a OVH compromete-se a substituir o componente com prontidão, salvo quando a falha não seja da sua responsabilidade, ou caso a intervenção implique uma interrupção do Serviço que exceda os prazos habituais de substituição. Neste último caso, a OVH informará imediatamente o Cliente.

6.2. Responder rapidamente, em caso de incidente, a pedido de intervenção por parte do Cliente, com exclusão de incidentes resultantes de um mau uso do Serviço por parte do Cliente.

6.3. Assegurar a manutenção do mais alto nível de qualidade das suas ferramentas de acordo com as regras e costumes da atividade.



ARTIGO 7: RESPONSABILIDADE DA OVH

A responsabilidade da OVH não poderá ser exigida em caso de:

- Falta, negligência, omissão ou falha da parte do Cliente, ou desrespeito dos conselhos dados;
- Falta, negligência, omissão ou falha de um terceiro sobre o qual a OVH não possua qualquer poder de controlo ou vigilância;
- Força maior, eventos ou incidentes independentes da vontade da OVH;
- Interrupção do Serviço por qualquer motivo previsto no artigo 7.º;
- Divulgação ou uso ilícito da password entregue confidencialmente ao Cliente;
- Deterioração da aplicação;
- Destruição total ou parcial dos Ficheiros armazenados consequente de erro imputável direta ou indiretamente ao Cliente;
- Intervenção no Serviço por um terceiro não autorizado pelo Cliente;
- Desrespeito pelo Cliente das suas próprias obrigações legais.

A OVH reserva-se o direito de interromper o Serviço sem aviso prévio, sempre que a utilização do Serviço do Cliente constitua um perigo para a manutenção da segurança da Infraestrutura OVH, em caso de pirataria das Máquinas Virtuais do Cliente, da deteção de uma falha de segurança do sistema, ou de uma utilização anormal dos recursos da infraestrutura na qual o Dedicated Cloud do Cliente está inserido.

Noutros casos, a OVH informará o Cliente, previamente e com uma antecedência razoável, e na medida do possível, da natureza e da duração da intervenção, para que o Cliente tome as providências necessárias. A OVH compromete-se a restabelecer a ligação ao Serviço do Cliente, desde que este proceda às intervenções de correção necessárias e adequadas.

O Cliente será prevenido, no mínimo, 24 horas antes de cada manutenção planificada em relação à infraestrutura Dedicated Cloud através do site OVH e/ou da mailing-list dedicada ao serviço Dedicated Cloud.

A OVH não poderá ser tida por responsável do conteúdo das informações, do som, do texto, das imagens, elementos de forma, dados acessíveis nos sites alojados no Serviço do Cliente, transmitidas ou colocadas online pelo Cliente, seja a qual título for.

A OVH não poderá ser considerada responsável do desrespeito total ou parcial de uma obrigação e/ou falha dos operadores das redes de transporte para o mundo da Internet designadamente do seu ou dos seus fornecedores de acesso.

A OVH declina toda e qualquer responsabilidade relativa a um funcionamento anómalo do Serviço que seja consequência de uma atualização do Hypervisor efetuada pelo Cliente.

A OVH não efetua nenhum backup específico dos dados do Cliente alojados no Dedicated Cloud, mas apenas o backup distante, assegurado pela OVH no quadro de Serviço, mas que não isenta o Cliente da responsabilidade de efetuar um backup completo dos seus dados.



Cabe, em consequência, ao Cliente tomar todas as medidas necessárias para o backup dos seus dados para prevenir a perda ou deterioração dos mesmos, seja qual for a causa, incluindo qualquer causa não expressamente prevista no presente contrato.

A OVH não dá nenhuma garantia quanto às consequências da utilização do Serviço pelo Cliente, nomeadamente no que diz respeito à segurança e à preservação dos dados anteriormente referidos.

Salvo acordo escrito em contrário, o serviço Dedicated Cloud não inclui um plano de continuidade de atividade (PCA), nem plano de retoma de atividade (PRA). Neste sentido, cabe ao Cliente implementar o seu PCA e/ou PRA. O Cliente pode, em consequência, encomendar serviços Dedicated Cloud noutros centros de dados distintos o que permitirá dispor de recursos em ambientes de riscos diferentes. O Cliente deverá em seguida, tomar as medidas técnicas e organizacionais que sejam necessárias à manutenção do seu negócio em caso de uma grande avaria que possa ter impacto em termos de disponibilidade, integridade e confidencialidade do seu Serviço.

ARTIGO 8: OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

8.1. O Cliente compromete-se a dispor da autoridade e da capacidade necessárias à conclusão e à execução das obrigações previstas nas presentes condições.

8.2. O Cliente compromete-se a fornecer dados válidos permitindo a sua identificação: Nome, Apelido, Organização, se esse for o caso, Número de Identificação Fiscal, Morada, Número de Telefone e Endereço de Correio Eletrónico.

8.3. O Cliente tem conhecimento que a intervenção da OVH no quadro da subscrição de um contrato no Dedicated Cloud se limita a colocar à disposição os recursos materiais e de rede necessários ao Dedicated Cloud. A OVH apenas assegura a esse título a locação de uma Infraestrutura especializada, sem qualquer controlo do conteúdo dos sites alojados no Serviço, da relação contratual dos editores desse site com o seu alojador, ou ainda dos administradores das Máquinas Virtuais implementadas no Serviço do Cliente.

O Cliente é o único administrador do Dedicated Cloud e é o único responsável pela gestão dos dados armazenados no Serviço. É apenas ele que tem de tomar as medidas necessárias para fazer os backups requeridos para garantir a continuidade da sua atividade.

O Cliente é o único a ter acesso e a administrar os dados armazenados nos espaços de armazenamento dos seus Datacenters Virtuais. O Cliente tem a qualidade de alojador de acordo com o n.º 1 do Art.º 4.º da Lei 32/2008, de 17 de Julho, uma vez que « assegura a colocação à disposição do público através de serviços de comunicação online ao público, o armazenamento de dados, imagens, sons ou mensagens de qualquer natureza fornecidas pelos destinatários destes serviços. »

A OVH garante neste sentido apenas o acesso do Cliente ao seu Servidor Privado Virtual permitindo-lhe armazenar os seus dados e os dos seus clientes.



Cabe ao Cliente tomar todas as disposições técnicas que possibilitem a detenção e conservação dos registos – logs – de ligação ou todos os dados, de forma a permitir a identificação de qualquer pessoa que contribuiu para a criação do conteúdo ou de um dos conteúdos dos serviços cujo o Cliente é prestador e isto conforme a legislação em vigor, nomeadamente a Lei 32/2008, de 17 de Julho e, designadamente, com os seus n.º 1 do Art.º 4.º e Art.º 6.º, relativo à conservação e à comunicação dos dados permitindo identificar toda a pessoa que tenha contribuído para a criação de um conteúdo colocado online.

É responsabilidade do Cliente implementar um dispositivo de fácil acesso e visibilidade que permita a todas as pessoas reportar todas as infrações que constituam uma apologia de crime contra a humanidade, a incitação ao ódio racial, pornografia infantil, incitação à violência, um ataque à dignidade humana e ainda atividades ilegais de jogos que envolvam dinheiro. O Cliente deve ainda ser mencionado na qualidade de alojador nas menções legais indicadas pelos seus co-contratantes aquando da edição de um website.

8.4. O Cliente compromete-se a respeitar os direitos de terceiros, em especial os de personalidade e propriedade intelectual, tais como os direitos de autor, direitos sobre licenças, marcas ou patentes. Consequentemente, a OVH não poderá ser considerada responsável pelas informações, transmitidas, difundidas ou colocadas online pelo Cliente, e sua atualização, em especial ficheiros de endereços, e isto a qualquer título.

O Cliente compromete-se a não colocar à disposição do público, por intermédio dos sites alojados no seu Dedicated Cloud, serviços de contorno de limites, ficheiros ou links de tipo hipertexto ou newsgroups caso estejam em violação de direitos de autor e/ou o direito à propriedade intelectual.

A OVH pode apenas advertir o Cliente sobre as consequências jurídicas que decorrem de atividades ilícitas no Serviço e declina toda a responsabilidade solidária sobre a utilização dos dados colocados à disposição dos Internautas pelo Cliente.

Do mesmo modo, se o Cliente utilizar comprovadamente a técnica de spamming na rede Internet, tal comportamento conduzirá, sem aviso prévio, à interrupção do Serviço e à rescisão dos contratos relativos ao Serviço. O Cliente obriga-se a não praticar toda e qualquer atividade de intrusão ou de tentativa de intrusão a partir do Serviço (a título não exaustivo: scan de portas, sniffing, spoofing...).

Nestas hipóteses, a OVH reserva o direito de rescindir imediatamente e por direito o contrato, sem prejuízo do direito a apuramento dos danos que a OVH possa ter sofrido e à consequente indemnização.

8.5. O Cliente é o exclusivo responsável pelas deficiências do Serviço decorrentes de errada utilização do mesmo por membros da sua equipa ou por qualquer outra pessoa a quem o Cliente tenha fornecido a(s) sua(s) password(s). De igual modo, o Cliente suportará sozinho as consequências da perda da ou das passwords pré-citadas.



O Cliente é o único responsável pela gestão dos acessos à sua Interface de Virtualização e Gestão e assume a inteira responsabilidade dos atos, alterações ou parametrizações realizados no quadro do seu Serviço.

Para qualquer ligação, modificação do Serviço ou encomendas efetuadas através da Interface de Gestão ou da Interface de Virtualização, presume-se terem sido efetuadas pelo Cliente, que assume a inteira responsabilidade pelas mesmas.

A fim de manter um nível de segurança do Serviço do Cliente e do conjunto dos Serviços presentes na sua infraestrutura, a OVH compromete-se a anunciar, por correio eletrónico e/ou através da lista de difusão pcc@ml.ovh.net, a disponibilização das atualizações das aplicações que correspondam ao Serviço do Cliente.

Dado este facto, a OVH convida o Cliente a verificar regularmente na sua Interface de Gestão, se está à disposição uma atualização.

Na constatação de falta de uma atualização do Serviço por parte do Cliente, ou na presença de um Serviço manifestamente obsoleto, a OVH reserva o direito de limitar o Serviço do Cliente, avisando-o.

De igual modo, se a OVH detetar que o Serviço do Cliente foi pirateado, poderá enviar ao Cliente um correio eletrónico, a fim de convidar o Cliente a agir prontamente para fazer o necessário para pôr termo ao problema ou à atividade anormal e permitir a verificação da integridade do Serviço e do conjunto da infraestrutura. A OVH reserva o direito de limitar o Serviço, até à resolução do Problema, desde que a OVH considere existir uma solução.

8.6. O Cliente compromete-se a não enviar correio eletrónico não solicitado, ou SPAM, a partir do seu Serviço em conformidade com o artigo 13-A da Lei n.º 41/2004, com a redação da Lei n.º 46/2012 de 29 de agosto, relativa a dados pessoais e comunicações eletrónicas.

O não respeito desta cláusula pode conduzir à suspensão do Dedicated Cloud que esteja na origem dos envios de correio eletrónico não solicitado e/ou à rescisão do Contrato.

8.7. O Cliente reconhece que, por motivos de segurança, certas funcionalidades, práticas e protocolos (tais como IRC ou a troca de ficheiros peer-to-peer) são suscetíveis de estarem limitados pelo Serviço. Os serviços de anonimato (Proxy) são proibidos a partir do Serviço.

8.8. Cabe ao Cliente utilizar o Serviço em conformidade com as disposições da licença de utilização das diferentes soluções integradas de virtualização. Caso se verifique alguma desconformidade, a OVH reserva o direito de suspender o Serviço, sem aviso prévio.

8.9. A OVH tem o direito de exercer controlo sobre a conformidade da utilização do Serviço por parte do Cliente com estas disposições.

A OVH tem o direito de suspender o Serviço sem aviso prévio, nas condições previstas nas condições gerais de serviço da OVH, no caso de incumprimento das condições particulares e gerais da OVH e, de maneira geral, do conjunto das leis e regulamentos em vigor, bem como se afetados os direitos de terceiros.



8.10. O Cliente compromete-se a não prejudicar a marca OVH, as dos seus parceiros ou de qualquer criador de software cujas soluções são utilizadas no contexto do Serviço. Na hipótese de alguma ação do Cliente resultar em gastos e prejuízos por parte da OVH, dos seus parceiros ou por parte dos criadores de software pré-citados, a OVH informará o Cliente e comunicar-lhe-á os comprovativos e faturas correspondentes, a fim de obter o reembolso desses valores por parte do Cliente.

8.11. O Cliente reconhece que o desenvolvimento da Interface de Virtualização e as suas atualizações só podem ser efetuadas pela OVH, pelos seus parceiros ou pelos editores de software cujas soluções são utilizadas no contexto do Serviço e serão realizadas nas datas da sua conveniência. O Cliente poderá assim ter de aceitar a atualização para uma versão superior da Interface de Virtualização, a fim de manter o bom funcionamento do Serviço.

ARTIGO 9: MITIGAÇÃO (PROTEÇÃO CONTRA OS ATAQUES DoS E DDoS)

A OVH implementa proteções contra ataques informáticos do tipo DoS e DDoS (ataques de negação de serviço), sob reserva de que estes ataques sejam efetuados de maneira massiva. Esta proteção visa manter em funcionamento o Serviço do Cliente durante um ataque.

A funcionalidade consiste em verificar o tráfego destinado ao Serviço do Cliente que provenha do exterior da rede OVH. O tráfego que for qualificado como ilegítimo será rejeitado antes de chegar à infraestrutura do Cliente, permitindo assim aos utilizadores legítimos continuar a aceder às aplicações propostas pelo Cliente, apesar do ataque informático.

Estas medidas de proteção não podem intervir no caso de ataques informáticos do género de injeções SQL, Bruteforce, exploração de falhas de segurança, etc...

Devido à grande complexidade do serviço de proteção, a OVH apenas está sujeita a uma obrigação de meios. É possível que um ataque não seja detetado pelas ferramentas implementadas e que as ferramentas não permitam manter em funcionamento o Serviço do Cliente.

Em função da natureza do ataque e da sua complexidade, a OVH procederá à aplicação de diferentes níveis de proteção do tráfego a fim de preservar a sua infraestrutura e o Serviço do Cliente.

A mitigação não é ativada a não ser quando é detetado um ataque pelas ferramentas da OVH e, por uma duração mínima de 26 horas. Consequentemente, é o Serviço do Cliente que suporta de forma frontal o ataque, o que poderá levar à sua indisponibilidade.



Logo que o ataque informático é identificado a mitigação é ativada automaticamente, apenas podendo ser desativada passadas 26 horas. Durante todo o período de atividade da mitigação a OVH não poderá garantir a acessibilidade das aplicações do Cliente, mas esforçar-se-á para limitar o impacto do ataque no Serviço do Cliente e na infraestrutura da OVH.

Se apesar da ativação da mitigação, o ataque informático for de natureza que possa colocar em causa a integridade das infraestruturas OVH ou de outros Clientes OVH, a OVH reforçará as medidas de proteção, o que poderá levar a uma degradação do Serviço do Cliente ou afetar a sua disponibilidade.

É possível que uma parte do tráfego gerado pelo ataque não possa ser detetada pelos equipamentos da OVH e atinja o Serviço do Cliente. A eficácia da mitigação depende também da configuração do Serviço do Cliente. A este título cabe ao Cliente a responsabilidade de verificar que dispõe das competências necessárias para assegurar uma boa administração.

Chama-se a atenção para o facto de que a mitigação não dispensa em nenhum caso o Cliente de proceder à implementação de medidas de segurança (firewall, por exemplo), de proceder regularmente à atualização recomendada do seu sistema, backup dos seus dados, ou ainda de verificar a segurança dos seus programas informáticos (scripts, código, etc...).

ARTIGO 10: MEDIDAS DE LUTA CONTRA O ENVIO DE SPAM A PARTIR DA REDE OVH

A OVH implementa medidas técnicas destinadas a lutar contra o envio de correio eletrónico fraudulento, bem como contra a prática de SPAM a partir das suas infraestruturas.

Com esta finalidade a OVH procede a medidas de verificação do tráfego emitido para a Internet, pelo servidor utilizado pelo Cliente com destino à porta 25 (servidor SMTP).

Trata-se de uma operação de verificação de tráfego efetuada através de ferramentas automáticas. Os envios não são filtrados nem intercetados, apenas verificados com um intervalo de alguns segundos. Estas operações são efetuadas em paralelo e em nenhum caso de maneira frontal entre o servidor e a rede Internet.

Igualmente, nenhuma operação é efetuada nos emails enviados: a OVH não coloca "tags" nos emails e não modifica de forma alguma os emails enviados pelo Cliente. Nenhuma informação é armazenada pela OVH aquando do decurso destas operações, a não ser informações estatísticas.

A verificação é efetuada de forma regular e totalmente automática. Nenhuma intervenção humana é realizada aquando da verificação do tráfego emitido em direção à porta 25 (SMTP).



No caso de emails emitidos pelo servidor do Cliente serem identificados como SPAM ou fraudulentos, a OVH informa o Cliente e procede ao bloqueio da porta SMTP do servidor.

A OVH não conserva nenhuma cópia dos emails emitidos por um servidor, mesmo quando são identificados como SPAM. O Cliente pode solicitar o desbloqueio da porta SMTP a partir da sua interface de gestão.

Qualquer novo correio eletrónico identificado como SPAM levará ao bloqueio da porta SMTP por uma duração superior. A partir do terceiro bloqueio, a OVH reserva o direito de recusar qualquer novo pedido de desbloqueio da porta SMTP.

ARTIGO 11: GARANTIA DO NÍVEL DE SERVIÇO

Quando o Serviço está indisponível ou conhece um disfuncionamento para o qual a responsabilidade da OVH pode ser envolvida, é dever do Cliente contactar os serviços da OVH e abrir um Ticket de Incidente a partir da sua Interface de gestão.

A fim de beneficiar da garantia do nível de Serviço, o Cliente deve dispor, no mínimo, de dois Servidores hosts e da opção Alta Disponibilidade (HA) ativa na sua Interface de Virtualização.

O Cliente que disponha de apenas um Servidor Host não tem direito à garantia do nível de Serviço emergente deste contrato. Do mesmo modo, esse Cliente não poderá beneficiar de um Servidor Host de substituição caso o Serviço fique indisponível ou defeituoso.

A garantia do nível de Serviço efetua-se conforme as modalidades previstas no painel abaixo e sob a condição de ser aberto um Ticket de Incidente por parte do Cliente:

Componente	Garantia do nível de Serviço	Compensações
Servidor Host	99.99%	Substituição do Servidor Host defeituoso num prazo de 15 minutos. No caso em que o Servidor Host não possa ser substituído, reembolso de 100% do Servidor Host.
Espaço de armazenamento	100%	Reembolso de 5% do preço do espaço de armazenamento por fração de 10 minutos de indisponibilidade no limite de 100% do preço do armazenamento.
Rede	100%	Reembolso de 5% do valor da fatura total por fração de 10 minutos de indisponibilidade no limite de 100% do valor total da fatura.



Conetividade	99.95%	Reembolso de 5% do valor total da próxima fatura por fração de 60 minutos de indisponibilidade no limite de 100% do valor total da fatura.
Interface de Virtualização	99.9%	Reembolso de 10% do valor do pack de gestão de infraestrutura por fração de 60 minutos de indisponibilidade no limite de 100% do valor mensal do pack de gestão de infraestrutura.

O cálculo das compensações ligadas à indisponibilidade e ao funcionamento anormal do Serviço para os quais a responsabilidade da OVH pode ser exigida é efetuado tendo como base a data da criação do Ticket de Incidente por parte do Cliente e a data de resolução da anomalia confirmada pela OVH.

Os reembolsos referentes às compensações no quadro da garantia do nível de Serviço são efetuados no primeiro dia útil do mês seguinte à indisponibilidade ou funcionamento anormal dos Serviços para os quais a responsabilidade da OVH é invocada. O reembolso deixa de poder ser solicitado bem como a aplicação da garantia ao nível do serviço, decorrido um mês do encerramento do ticket de incidente correspondente ao mau funcionamento encontrado e para o qual o Cliente solicitará a indemnização prevista nos termos do presente artigo.

ARTIGO 12: DURAÇÃO DO CONTRATO OU RENOVAÇÃO DO SERVIÇO

O Serviço é subscrito pelo prazo de um mês renovável tacitamente, e sem fim determinado. O Contrato pode ser rescindido a qualquer momento pelo Cliente conforme as disposições do artigo 15º. das presentes condições.

ARTIGO 13: PREÇOS, MEIOS DE PAGAMENTO E FATURAÇÃO

Os preços aplicáveis ao Dedicated Cloud estão disponíveis no site OVH.

Os preços são apresentados com a indicação do IVA aplicável, considerando que o Serviço é exclusivamente destinado a Profissionais. Apenas o preço indicado na nota de encomenda editada pela OVH corresponde ao montante total a ser pago pelo Cliente, sendo que os preços dos serviços complementares estão sujeitos a variação dependendo do volume utilizado.

O meio de pagamento aceite pela OVH aquando da primeira nota de encomenda do Serviço é unicamente o Cartão de crédito.

O pagamento mensal é efetuado antecipadamente.



O pagamento correspondente à renovação do Serviço apenas pode ser efetuado por débito bancário ou por cartão bancário de débito ou crédito. Neste último caso, a renovação é efetuada conforme as disposições do artigo 6º. das Condições Gerais de Serviço da OVH.

Qualquer falta de pagamento ou pagamento irregular, de montante errado ou incompleto, que não comporte as referências requeridas, ou que seja efetuado por um meio ou procedimento não aceite pela OVH, será ignorado e provocará a rejeição por parte da OVH do pedido de subscrição do Serviço ou do pedido da sua renovação.

Aquando da subscrição do Serviço, o Cliente deverá efetuar o pagamento das taxas de instalação do Serviço assim como o preço mensal aplicável ao Pack que escolheu e dos eventuais recursos ou opções subscritas em paralelo.

No primeiro dia de cada mês, a OVH irá verificar os Packs, os recursos, as opções em curso de faturação que se encontrem configurados e procederá à renovação do Serviço com base nessa configuração.

A largura de banda de saída do Dedicated Cloud está limitada a um débito máximo de dados. O Cliente pode, se o desejar, subscrever uma opção que permita o aumento deste débito.

Antes do fim do mês em curso, a OVH pode pedir ao Cliente que pague o montante dos seus recursos, consumos e/ou opções subscritas durante esse mês, quando for excedido o montante de crédito autorizado ao Cliente pela OVH.

A OVH reserva-se igualmente a possibilidade de pedir ao Cliente que pague um depósito de garantia que cubra o consumo do Cliente, sempre que a OVH considere essa garantia necessária para a contratação do Serviço por parte do Cliente.

A falta de pagamento de uma fatura que corresponda aos recursos ou opções faturados à hora, atribuirá à OVH o direito de bloquear todos os novos serviços, as novas encomendas de recursos ou opções complementares e todo o Serviço em curso.

O Cliente pode, se desejar, aumentar temporariamente o Espaço de armazenamento do seu Datacenter Virtual e/ou adicionar Servidores Host ao seu Datacenter Virtual. Essas funcionalidades são faturadas ao Cliente tendo por base o preço aplicável à nova configuração e que pode ser consultado no site ovh.pt. Toda a hora começada é completamente devida. Serão faturadas ao Cliente, no fim do mês em curso, todas as modificações temporárias ligadas ao seu Datacenter Virtual efetuadas durante esse mês.

Os recursos suplementares (Servidor Host; Espaço de armazenamento...), largura de banda suplementar e opções complementares podem ser igualmente objeto de uma faturação de utilização à hora. Neste caso, a OVH irá faturar no final de cada mês o montante total que corresponda à integralidade dos serviços subscritos pelo Cliente nesse mês e que sejam objeto de uma faturação à hora, assim como a eventual largura de banda suplementar.

Todas as faturas de pagamento em atraso que não forem pagas até ao décimo dia do mês civil em curso, atribuem à OVH o direito de proceder à suspensão do Serviço correspondente.



Em caso de falta de pagamento constatado no vigésimo dia do mês civil em curso para todas as faturas emitidas no início do mês em curso, a OVH procederá à eliminação do Serviço em causa e à eliminação definitiva de todos os dados nele armazenados.

ARTIGO 14: RETRATAÇÃO

Por derrogação às disposições do artigo 12.º das condições gerais de serviço, as modalidades de retratação não são aplicáveis ao Serviço. A OVH lembra que o Serviço só pode ser adquirido por profissionais, sendo que estes não podem invocar as disposições da Lei dos Consumidores.

ARTIGO 15: RESCISÃO, LIMITAÇÕES E SUSPENSÃO DO SERVIÇO

15.1. Cada parte pode rescindir de pleno direito e sem indemnização o contrato em caso de força maior, previstas no artigo 7.º das presentes condições.

15.2. Nos outros casos, o Cliente é livre de rescindir o Contrato por simples envio postal do pedido para a seguinte morada: OVH HOSTING LDA Avenida Miguel Bombarda, n.º 133 -6A 1050-164 LISBOA.

O Cliente pode, ainda, solicitar o encerramento do Serviço, por meio da sua Interface de gestão

15.3. O não respeito por parte do Cliente das estipulações do artigo 8.º das presentes condições particulares do Dedicated Cloud, nomeadamente toda a atividade especificamente proibida a partir dos servidores da OVH e/ou suscetível de gerar uma responsabilidade civil e/ou penal e/ou suscetível de prejudicar os direitos de um terceiro, forçará a OVH a ter de exercer o seu direito de suspender e/ou interromper imediatamente e sem aviso prévio os serviços do Cliente e rescindir imediatamente e de pleno direito o contrato, sem prejuízo do direito a toda a compensação por danos e prejuízos causados à OVH, pela atuação danosa do Cliente.

15.4. No termo deste contrato, seja qual for o motivo, a OVH compromete-se a proceder à remoção da totalidade dos ficheiros relativos ao Serviço do Cliente, presentes na sua infraestrutura.

15.5. A OVH reserva a possibilidade de tomar medidas de restrição, limitação ou suspensão dos serviços, sem pré-aviso nem indemnização, se o Cliente utiliza os serviços que lhe são fornecidos para uma atividade que não esteja em conformidade com as presentes condições e os bons costumes.

15.6. O Serviço pode ser restringido, limitado ou suspenso, quando as condições particulares aplicáveis a cada tipo de Serviço fornecido pela OVH prevêm essa sanção, em consequência de uma violação dessas condições.

15.7. Em qualquer hipótese, as medidas de restrição, limitação ou suspensão são exercidas de acordo com a gravidade e a frequência da ou das faltas. Estas serão determinadas em função da natureza da ou das faltas constatadas.

15.8. O Cliente aceita sem reservas que a OVH efetue uma restrição, limitação ou suspensão do Serviço contratado se a OVH receber a este título uma notificação por uma autoridade competente, administrativa, arbitral, ou judiciária, conforme as leis aplicáveis.



ANEXO 1: SERVIÇO DE BACKUP

A opção de Backup proposta pela OVH é uma solução desenvolvida por um terceiro e integrada na Interface de gestão e na Interface de Virtualização. Esta permite ao Cliente salvaguardar e restaurar as Máquinas Virtuais do seu Dedicated Cloud assim como os dados armazenados nas mesmas.

CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO

O Espaço de armazenamento associado à opção de Backup está fisicamente isolado da Infraestrutura na qual está implementado o Dedicated Cloud do Cliente.

O Cliente reconhece expressamente que a OVH não participa de nenhuma forma na conceção, criação, desenvolvimento ou realização da solução de Backup.

O Cliente pode configurar a partir da sua Interface de gestão e da sua Interface de virtualização a frequência das cópias de segurança que deseja para as Máquinas virtuais do seu Serviço.

O Cliente será faturado em conformidade com a frequência das operações de salvaguarda de cada Máquina Virtual assim como pela duração da conservação dos dados salvaguardados.

O Cliente poderá decidir o número de cópias de segurança anteriores que deseja conservar no Espaço de armazenamento associado à opção de Backup.

É responsabilidade do Cliente garantir que os backups foram efetuados conforme solicitado.

Em caso de falha, o Cliente terá a possibilidade de realizar a operação de reposição da sua ou das suas Máquinas Virtuais.

O Cliente poderá recuperar a totalidade ou parte dos seus dados através da sua Interface de Virtualização.

OBRIGAÇÕES DA OVH

- Obrigações

A OVH não tem conhecimento dos dados salvaguardados. É responsabilidade do Cliente garantir que detém os direitos necessários sobre estes dados e que o conteúdo não é contrário ao direito Português e aos bons costumes.



A OVH obriga-se a prestar um serviço de qualidade, e a ser diligente e cuidadosa no fornecimento de um serviço compatível com as práticas comuns da atividade e o estado atual de conhecimentos técnicos.

A OVH reserva a possibilidade de interromper o serviço de backup para proceder a uma intervenção técnica a fim de melhorar o funcionamento do mesmo. A OVH informará o Cliente, previamente e com uma antecedência razoável, e na medida do possível, da natureza e da duração da intervenção, para que o Cliente tome as providências necessárias. É responsabilidade do Cliente ter em conta as consequências na sua próxima cópia de segurança.

Em caso de falha do Espaço de armazenamento associado à opção de Backup e/ou caso os dados se corrompam ou tornem inacessíveis, a OVH efetuará nos melhores prazos uma nova salvaguarda dos dados do Cliente ou pedirá ao Cliente que preceda a uma nova salvaguarda.

- Cópia de segurança dos dados

A OVH declina qualquer responsabilidade quanto à execução da cópia de segurança. É responsabilidade do Cliente verificar a cópia de segurança realizada e em caso de necessidade investigar autonomamente as causas da falha e avisar o suporte técnico da OVH para efetuar uma nova salvaguarda das Máquinas Virtuais. Em caso de funcionamento anormal verificado, a OVH poderá interromper o Serviço após ter informado o Cliente.

- Confidencialidade dos dados do Cliente

Os dados disponíveis nas Máquinas Virtuais a salvaguardar permanecem confidenciais. A OVH compromete-se a não divulgar esses dados. Porém, sob requisição judicial ou sob pedido de uma autoridade administrativa com poder reconhecido pela lei e nomeadamente a alta autoridade da proteção dos dados pessoais, a OVH será obrigada a fornecer às autoridades as informações desejadas. Do mesmo modo, em caso de suspeita de intrusão no tratamento de dados presentes nas instalações da OVH, a OVH reserva o direito de aceder às informações do Cliente e, eventualmente, suspender de imediato a sua conta.

- Responsabilidades

A OVH não poderá ser considerada como responsável do conteúdo das informações, do som, do texto, das imagens, elementos de forma ou quaisquer dados acessíveis nas Máquinas Virtuais salvaguardadas do Cliente.

OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

É responsabilidade do Cliente garantir que a recuperação das suas Máquinas Virtuais foi realizada com sucesso. Em caso de problemas, o Cliente tomará todas as disposições necessárias para relançar a recuperação de dados.



O Cliente age como entidade independente e assume, em consequência, todos os riscos e perigos da sua atividade. O Cliente é o único responsável pelos ficheiros e dados disponíveis nas Máquinas Virtuais do seu Dedicated Cloud. É responsável pelo conteúdo das informações transmitidas, difundidas e coletadas, da sua exploração e da sua atualização, assim como de todos os ficheiros, nomeadamente ficheiros de endereços.

O Cliente compromete-se a utilizar a opção Backup de forma idónea e conscienciosa, respeitando as disposições do código civil e também da jurisprudência atual.

A OVH reserva-se o direito de proceder a um reajustamento dos seus preços e de os repercutir na opção Backup do Cliente em caso de uma utilização anormal da opção Backup.

Todo o consumo manifestamente abusivo da opção Backup induzirá à possibilidade da OVH limitar ou suspender de forma integral ou parcial a Opção Backup.

ELIMINAÇÃO DOS DADOS

O Cliente reconhece que o conjunto dos dados armazenados no Espaço de armazenamento associado à opção Backup será apagado pela OVH após a expiração da opção Backup ou após a expiração do Dedicated Cloud.

O Cliente terá a obrigação de cuidar em proceder à migração de todos os seus dados antes da data de expiração da opção Backup ou do seu Dedicated Cloud.