

CONDITIONS PARTICULIÈRES OVH ENTERPRISE CLOUD DATABASE

Version en date du 02/10/2019

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Particulières, notamment conditions d'utilisation et conditions financières, applicables au service Enterprise Cloud Databases d'OVH (ci-après le ou les « Service(s) »). Elles complètent les Conditions Générales de Service OVH en vigueur, qui sont applicables au Service. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières et leurs annexes prévalent sur les Conditions Générales de Service OVH.

Les Termes commençant par une majuscule sont définis dans les conditions ci-dessous, ou à défaut dans le Glossaire OVH accessible sur le Site OVH.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service, OVH met à disposition du Client une plateforme de bases de données infogérée et distribuée bénéficiant d'une haute disponibilité, d'une scalabilité en lecture ainsi que d'une gestion des sauvegardes, dont les tarifs, caractéristiques et configurations hardware et software de base sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVH.

Ces configurations et caractéristiques évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions, notamment dans le cadre de toutes nouvelles Commandes.

Les tailles de disques indiquées correspondent à une taille approximative avant formatage et partitionnement. La taille effective peut être différente en fonction du formatage, du partitionnement et de l'installation du système.

Le Client dispose par défaut d'un groupement de serveurs (ou « Cluster ») composé d'un serveur (ou « Nœud ») principal (dit « Primaire »), d'un Nœud secondaire (dit « Réplica ») ainsi que d'un Nœud de sauvegarde (dit « Backuper »). Il peut également ajouter des Réplicas supplémentaires, étant précisé que le nombre de Nœuds maximum par Cluster est limité à onze (11), soit un (1) Primaire, neuf (9) Réplicas et un (1) Backuper.

Les Nœuds mis à disposition du Client sont dédiés à ce dernier, les autres éléments mis à la disposition du Client dans le cadre du Service étant quant à eux mutualisés. Chaque Cluster est géré par OVH, le Client ne disposant pas d'accès administrateur.

OVH assure la maintenance des Infrastructures utilisées dans le cadre du Service, et met à la disposition du Client une Interface de Gestion et une Applications API.

L'interface de Gestion permet au Client d'utiliser le Service, et notamment de gérer ses Données, d'utiliser les outils et logiciels disponibles, de suivre sa consommation ou de retrouver ses historiques de consommation.



Les caractéristiques du Service proposé sont détaillées sur le Site Internet d'OVH.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

3.1 Généralités

Avant d'utiliser le Service, il appartient au Client de prendre connaissance de toutes ses caractéristiques notamment celles visées à l'article « Description des Services » ci-dessus, ainsi que des Conditions de Services applicables, notamment les présentes conditions d'utilisation, et de valider que ces conditions correspondent à ses besoins, compte tenu notamment de ses activités et de son analyse de risques.

Le Client doit disposer d'une connexion Internet pour se connecter à l'Interface de Gestion et accéder au Service, et demeure seul responsable de ladite connexion Internet notamment de sa disponibilité, sa fiabilité et sa sécurité.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une utilisation correcte des ressources mises à sa disposition par OVH.

Le Client procède au choix de la capacité de stockage de son Service lors de la Commande. Une fois sélectionnée, cette dernière est fixe. Il revient au Client de gérer l'espace disque disponible dans le cadre du Service.

Le Client est responsable de la gestion de son pool de connexions. Le nombre de connexions pouvant être effectuées simultanément au Service, y compris les connexions réservées à OVH afin d'assurer l'administration du Service, est défini sur le Site Internet OVH.

Le Client est responsable de la configuration de ses groupes de sécurité et règles de sécurité (autorisation d'IP et/ou blocs d'IP), étant précisé que par défaut, aucune règle n'est configurée, le Cluster mis à sa disposition du Client étant isolé du réseau public. OVH ne saurait être tenue responsable en cas d'indisponibilité du Service du fait d'une mauvaise configuration desdits groupes et règles de sécurité.

En aucun cas le Client ne doit :

- modifier et/ou supprimer les comptes utilisateurs réservés à OVH utilisé à des fins d'administration dans le cadre de la gestion du Service ;
- modifier la topologie du Cluster mis à sa disposition ;
- sortir du cadre du Système de Gestion de Bases de Données (« SGBD »).

OVH ne saurait être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, y compris de manière solidaire, des informations, fichiers, données et autres Contenus du Client, et de l'utilisation qui en est faite dans le cadre du Service, notamment transmission, diffusion à des Internautes, collecte, exploitation, mise à jour, etc. OVH ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites réalisées sur ou à partir du Service.



OVH se réserve le droit de suspendre le Service en cas de stockage de Contenus de nature illicite dans le cadre du Service ou en cas d'utilisation détournée dudit Service par le Client.

Les données stockées dans une base de données par le Client ne font pas l'objet d'un chiffrement spécifique par OVH. Il revient ainsi au Client de prendre toutes mesures qu'il estimerait nécessaires en la matière afin d'assurer la sécurité et la confidentialité de ses données.

3.2 Applications API, outils et logiciels

Les Applications API, outils et logiciels mis à disposition par OVH dans le cadre du Service doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers communiquées par OVH.

Le Client s'engage à toujours utiliser les dernières versions disponibles des Applications API, outils et logiciels mis à disposition par OVH.

Les Services peuvent être utilisés et interconnectés avec des éléments (logiciels, systèmes, objets connectés, etc.) non fournis par OVH. Le Client se charge d'acquérir tous les droits nécessaires à l'utilisation desdits éléments, et s'acquitte des redevances correspondantes directement auprès des tiers ayant-droits.

3.3 Localisation

Les Centres de Données disponibles pour la mise à disposition du Service sont mentionnés sur le Site Internet d'OVH ou au moment de la Commande.

Lorsque plusieurs localisations sont disponibles, le Client sélectionne celle(s) de son choix lors de la Commande.

Les sauvegardes effectuées dans le cadre du Service sont localisées dans la même région que celle sélectionnée par le Client pour son Cluster.

Le Client s'engage à respecter la législation applicable au territoire sur lequel est situé le Centre de Données au sein duquel son Service est localisé.

OVH se réserve le droit de suspendre le Service du Client dès lors que celui-ci serait utilisé pour une activité prohibée sur le lieu de localisation physique des équipements fournis par OVH.

3.4 Opérations réalisées dans le cadre du Service :

OVH est en charge des opérations de maintenance des infrastructures sur lesquelles reposent le Service, ainsi que des opérations de maintenance du système d'exploitation utilisé sur le Cluster et des mises à jour mineures et des correctifs du système de gestion de bases de données, le Client restant cependant en charge d'effectuer les mises à jour majeures ainsi que du maintien en condition opérationnelle des logiciels utilisés dans le cadre du Service.

Dans le cadre du Service, le Client peut définir des règles qu'il souhaiterait appliquer en matière de maintenance. OVH respectera, dans la mesure du possible, lesdites règles prescrites.



Les données WAL (Write-Ahead Logging), logs et métriques liées au Cluster(s) du Client sont conservées par OVH pendant une durée minimum d'un (1) mois suivant leur date de réalisation.

De même, dans le cadre du Service des opérations de sauvegarde des données du Client stockées sur le Cluster sont réalisées, ainsi que des tests de cohérence desdites sauvegardes, de façon journalière par OVH. Ces sauvegardes sont également conservées pendant une durée minimum d'un (1) mois suivant leur date de réalisation. Le Client peut restaurer lesdites sauvegardes via son Interface de Gestion ou via l'utilisation de lignes de commandes. Ces restaurations peuvent donner lieu à facturation additionnelle.

En cas de suppression par le Client de l'intégralité des sauvegardes effectuées par OVH, OVH ne sera pas en mesure de restaurer ses Cluster(s).

A ce titre, il est rappelé que l'arrêt des Services, quelle qu'en soit la cause (notamment résiliation du Contrat, non-renouvellement, non-paiement, arrêt de Services par le Client, non-respect des Conditions de Service en vigueur, etc.), de même que certaines opérations de réinstallation des Services, entraînent la suppression automatique et irréversible de l'intégralité des Contenus (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications et autres éléments) reproduits, stockés, hébergés, collectés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre du Service, y compris leurs sauvegardes éventuelles.

Il revient au Client de prendre toute disposition nécessaire afin de transférer ses Contenus avant la résiliation du Service et la suppression de ses Contenus.

ARTICLE 4 : MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)

OVH met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque.

Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau OVH. Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique.

Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité etc...

En raison de la très grande complexité du Service de protection, OVH n'est soumise qu'à une obligation de moyen, il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en fonctionnement du Service.

En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, OVH procédera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée qu'à compter de la détection de l'attaque par les outils d'OVH. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité.



La mitigation est activée pour une durée indéterminée et automatiquement désactivée dès lors qu'OVH n'identifie plus d'activité malveillante ou trafic illégitime à destination du Service du Client.

Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, OVH ne peut garantir l'accessibilité des applications du Client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'Infrastructure d'OVH.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OVH ou aux autres clients OVH, OVH renforcera les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements d'OVH et atteindre le Service du Client. L'efficacité de la mitigation dépend également de la configuration du Service du Client, à ce titre il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration.

Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc...).

Le Client peut activer par anticipation la mitigation sur son Service, toutefois OVH rappelle que l'activation de la mitigation peut avoir une incidence directe sur la qualité de son Service. Par conséquent, le recours à la mitigation doit être fait en pleine connaissance de cause.

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Lorsque le Service est indisponible ou connaît des dysfonctionnements pour lesquels la responsabilité d'OVH peut être engagée, il appartient au Client de contacter les services d'OVH et d'ouvrir un ticket d'incident à partir de son Interface de Gestion.

OVH s'engage à assurer les niveaux de Service suivants :

Service	Engagements de niveau de Service (SLA)	Dédommagements
Accessibilité au Service (Mono-zone de disponibilité)	Taux mensuel de Disponibilité : 99,95%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure complète d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Accessibilité au Service (Multi-zone de disponibilité)	Taux mensuel de Disponibilité : 99,99%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure complète d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.

Par « **taux de disponibilité mensuelle** », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois glissant considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois



concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré. Pour le calcul des dédommagements, le temps d'indisponibilité est calculé à partir de l'ouverture du ticket incident, jusqu'à la résolution du dysfonctionnement.

Par « **Indisponibilité** », il convient d'entendre l'impossibilité d'accéder au Service ayant pour cause une panne ou un dysfonctionnement d'un équipement OVH (réseau ou autre). Les pannes et dysfonctionnements d'équipements OVH n'empêchant pas l'accès au Service ne sont pas considérés comme de l'indisponibilité.

Les engagements de niveaux de Service ci-dessus sont pris, sous réserve des cas d'exclusion visés ci-dessous, et à condition que le Client collabore avec OVH au rétablissement du Service en cas d'Indisponibilité.

Lors de la déclaration de l'Incident et de la création du ticket, le Client communique à OVH toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention d'OVH. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVH à première demande notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Si besoin, le Client donne accès à son Interface de Gestion à OVH. Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVH, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie.

Il est expressément convenu que les dédommagements susvisés constituent, pour le Client, une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par OVH des engagements de service en cause; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Si un événement unique entraîne le non-respect de plusieurs Engagements de Niveaux de Service décrits ci-dessus, les dédommagements ne pourront pas être cumulés. En ce cas, il est fait application du dédommagement le plus favorable au Client.

Les dédommagements s'opèrent par déduction sur la facture du mois suivant réception par OVH de la demande de dédommagement du Client. Au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux dédommagements susvisés dans l'hypothèse où l'indisponibilité résulte en tout ou partie (i) d'événements ou facteurs échappant au contrôle d'OVH tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client, (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise configuration réseau), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une suspension intervenant dans les conditions prévues à l'article 3 des Conditions Générales de Service ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), OVH se réserve le droit de facturer au Client l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation du Client.

Les causes de l'indisponibilité, et notamment la constatation des cas d'exclusion définis ci-dessus, sont établies par OVH par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVH (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.



ARTICLE 6 : DUREE, TARIF ET FACTURATION

Le tarif varie en fonction de l'offre et de la durée (la « Durée Initiale ») sélectionnées par le Client lors de la commande. Seul le tarif indiqué sur le bon de commande édité par OVH correspond au montant à payer par le Client.

Lors de la commande ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise (en début de mois) et réglée par prélèvement automatique sur le moyen de paiement enregistré par le Client. Le Client s'engage à enregistrer un moyen de paiement valide parmi les moyens de paiement disponibles. En cas de commande de Nœuds additionnels, leur Durée Initiale correspond à celle du Service initial.

Il appartient au Client de déterminer avec précision l'offre répondant le mieux à ses besoins, celle-ci ne pouvant par la suite être modifiée au cours de l'exécution du contrat.

La Durée Initiale commence le jour de la mise à disposition effective du serveur dédié. A l'issue de la Durée Initiale, la durée de location se renouvelle automatiquement pour des périodes successives de même durée (la ou les « Période(s) de Renouvellement »), sauf modification de la durée de renouvellement ou résiliation du Service conformément aux conditions prévues ci-dessous ou Conditions Générales de Services en vigueur.

Le Client peut modifier la durée des futures Périodes de Renouvellement de ses Services par le biais de son Interface de Gestion, au moins 24 heures avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

Lorsque la Durée Initiale ne commence pas le 1^{er} jour d'un mois calendaire (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle calendaire lors du premier renouvellement afin que les Périodes de Renouvellement suivantes commencent le 1^{er} jour d'un mois calendaire. (*Par exemple : Le renouvellement automatique à l'issue de sa Durée Initiale, d'un Service souscrit initialement pour un (1) an le 24 mai 2017, entraîne la prolongation dudit Service à compter du 24 mai 2018 jusqu'au 31 mai 2019.*)

Si le Client ne souhaite pas que le Service soit renouvelé à l'issue de sa Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (« Date de Renouvellement »), il désactive la fonctionnalité de paiement automatique dans son Interface de Gestion.

Pour être effective et entraîner la résiliation du Service à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours, la désactivation de la fonctionnalité de paiement automatique doit être opérée dans les conditions suivantes :

- (a) Concernant les Services en cycle de renouvellement mensuel, au plus tard le 19^{ème} jour du mois calendaire avant 23 heures (heure de Paris),
- (b) Concernant les Services en cycle de renouvellement non-mensuel (trimestriel, semestriel, annuel, etc.), au plus tard le 19^{ème} jour du mois calendaire précédant leur Date de Renouvellement avant 23 heures, heure de Paris (*Par exemple : Pour résilier à l'issue de sa Durée Initiale, un Service souscrit en juin 2017 pour un (1) an, la désactivation du paiement automatique doit intervenir avant le 19 mai 2018, 23 heures, heure de Paris.*)

En cas de désactivation du paiement automatique dans les conditions prévues ci-dessus, le Service concerné est automatiquement résilié et supprimé à l'issue de la Durée Initiale ou de



la Période de Renouvellement en cours (« Date d'Expiration »), y compris l'ensemble des Contenus et données stockés par le Client dans le cadre du Service. Il en est de même de cas de résiliation anticipée/immédiate du Service. Il revient au Client de prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la conservation desdits Contenus et données avant la résiliation du Service.

Le Client conserve néanmoins la possibilité renouveler le Service concerné en réactivant la fonctionnalité de paiement automatique jusqu'à 24 heures avant sa Date d'Expiration, ou en payant de façon anticipée la prochaine Période de Renouvellement.

La durée ainsi que les conditions de renouvellement et de résiliation de certaines options ou fonctionnalités pouvant être associées au Service peuvent différer de celles applicables au Service. Il appartient au Client d'y prêter attention.

