

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE OVH PUBLIC CLOUD

Version en date du 25/02/2019

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de service d'OVH, ont pour objet de définir les conditions, notamment techniques et financières, applicables aux Services OVH Public Cloud.

Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

Les Termes commençant par une majuscule sont définis dans le Glossaire OVH accessible sur le Site OVH.

ARTICLE 2 : MOYENS

Dans le cadre du Service OVH Public Cloud, OVH met à la disposition du Client des Instances, des Conteneurs Object Storage et des Espaces d'Archivage.

Les Instances disposent d'un Espace de Stockage Local ou Distant, d'une partie des ressources mémoire vive et processeur d'un Serveur Hôte, et d'une adresse IP fixe géolocalisée conformément à la localisation physique de l'Instance.

En fonction de la configuration et du type d'Instance, les ressources allouées, le débit maximum de données sur la bande passante, et les caractéristiques de l'Espace de Stockage (réplication, distribution, localisation) varient.

Les quantités de ressources en mémoire vive et processeur allouées au Client, sont, soit garanties (Instances RAM et Instances CPU), soit partagées par le Client avec les autres utilisateurs disposant d'une ou plusieurs Instance(s) installée(s) sur le même Serveur Hôte. En cas de ressources partagées, la performance ne peut être garantie.

En fonction du type d'Espace de Stockage sélectionné, différentes fonctionnalités et/ou options (par exemple : conteneur public, protocoles de transferts) peuvent être disponibles. Certains Espaces de Stockage ne sont pas redondés (par exemple : les Espaces d'Archivage).

Avant de choisir et d'utiliser une Instance ou un Espace de Stockage, le Client s'engage à étudier attentivement chaque configuration d'Instance et chaque type d'Espace de Stockage disponible. Il appartient au Client de sélectionner des Instances, Espaces de Stockage et systèmes d'exploitation dont les caractéristiques correspondent à ses besoins.

Les différentes configurations et caractéristiques des Instances et Espaces de Stockage 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.



Les ressources (Serveur Hôte, Espaces de Stockage, Instances, etc.) mises à disposition du Client restent la propriété exclusive d'OVH.

Les capacités de l'Infrastructure utilisée dans le cadre du Service peuvent être limitées.

En raison de la haute technicité du Service, OVH n'est soumise qu'à une obligation de moyen.

Pendant toute la durée de la souscription, OVH met à la disposition du Client une Interface de Gestion lui permettant de gérer le Service, paramétrer ses Instances, ses Conteneurs Object Storage et ses Espaces d'Archivage (création, suppression...) ou encore de retrouver ses relevés de consommation.

Les Infrastructures d'OVH où sont mises à disposition les Instances, les Conteneurs Object Storage, les Espaces d'Archivage et autres Espaces de Stockage, sont accessibles pour le Client ainsi que pour le grand public, par l'intermédiaire du réseau Internet. 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.

ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE

Pour tout dysfonctionnement du Service relevant de la responsabilité d'OVH, le Client dispose de la possibilité de contacter le service support mis en place par OVH depuis son Interface de Gestion, ou en utilisant les coordonnées accessibles sur le site OVH.

Chaque demande ou déclaration d'incident ainsi reçue donne lieu à la création d'un ticket (« ticket incident »). Le Client est informé par courrier électronique de la création du ticket et du numéro correspondant.

En cas de déclaration d'un incident, le Client communique à OVH un maximum d'informations concernant le problème rencontré, afin de permettre la bonne réalisation du diagnostic.

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le Client souscrit au Service en ligne sur le Site Internet d'OVH. La souscription nécessite l'enregistrement par le Client d'un moyen de paiement qui sera utilisé pour le paiement des factures émises dans les conditions prévues à l'article 13 ci-dessous.

A compter de l'activation du Service par OVH, le Client peut créer des Instances dans son Interface de Gestion et utiliser les Services.

Dans le cadre du présent contrat, le Client est seul administrateur de ses Instances, OVH n'intervient en aucun cas dans l'administration des Instances du Client. De même, le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Conteneurs Object Storage, des Espaces d'Archivage et autres Espaces de Stockage mis à sa disposition.

OVH se charge de l'administration de l'Infrastructure (matériel, réseau, Serveurs Hôtes, disques) sur laquelle sont configurés les Instances et Espaces de Stockage mis à disposition du Client.



Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte des ressources (Instances, Conteneurs Object Storage, Espaces d'Archivage et autres Espaces de Stockage) mises à sa disposition par OVH, et pour réaliser la sauvegarde des données stockées sur lesdites ressources. Le Client s'engage également à prendre connaissance de la documentation mise à disposition par OVH et relative au Service OVH Public Cloud.

Le Client a la possibilité d'installer par lui-même des logiciels sur ses Instances. Ces installations se font sous son entière responsabilité, OVH ne pouvant être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement des Instances du Client consécutif auxdites installations.

Le Client s'engage à respecter les conditions de licence et d'utilisation du système d'exploitation avec lequel ses Instances sont configurées par OVH, ainsi que les conditions de licence et d'utilisation des applications, le cas échéant préinstallées par OVH sur ses Instances. OVH se réserve le droit de faire évoluer lesdits systèmes d'exploitation et applications préinstallés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de versions qu'elle estimerait nécessaire. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée en concertation avec le Client.

Le Client peut également procéder aux opérations de maintenance et de mise à jour des systèmes d'exploitation et applications susvisés préinstallés sur ses Instances. Dans ce cas, le Client en assume l'entière responsabilité, la responsabilité d'OVH ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre, notamment du fait d'opérations (maintenance, mise à jour, etc.) réalisées en violation des conditions d'utilisation et/ou de licence applicables, ou d'un défaut de fonctionnement de l'Instance consécutif aux opérations ainsi réalisées par le Client.

Les conditions de licence et d'utilisation des applications et systèmes d'exploitation susvisés sont soit communiquées au Client au moment de la première commande d'Instance configurée avec lesdits systèmes et/ou logiciels préinstallés, soit mises à disposition du Client sur le Site Internet d'OVH ou sur le Site de l'éditeur.

OVH se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le Client reconnaît que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place.

Dans le cadre du Service, le Client dispose à tout moment de la faculté, via son Interface de Gestion, d'augmenter ou de réduire le nombre de ses Instances et le volume de données stockées dans ses Espaces de Stockages, ainsi que de changer la ou les Instance(s) mise(s) à sa disposition afin de bénéficier d'une nouvelle configuration. Ces changements interviennent de manière asynchrone suivant la demande du Client. Le Client formule sa demande dans l'Interface de Gestion ou via l'API d'OVH.

Les opérations de suppression et de réinstallation d'Espaces de Stockage (Conteneurs Object Storage, Espaces d'Archivage, et autres) entraînent la suppression automatique et irréversible de toutes les données et informations qui y sont stockées. De même, Les opérations de suppression et de réinstallation d'Instances entraînent la suppression automatique et irréversible (a) des systèmes d'exploitation et applications qui y sont installées, et (b) de toutes les données et informations stockées sur les Espaces de Stockage Locaux et Distant associés aux Instances supprimées ou réinstallées. Le Client est seul responsable des opérations (telles que sauvegardes, transferts, Snapshot, etc.) qu'il estime nécessaire de réaliser avant suppression ou réinstallation de ses



Instances et Espaces de Stockage, afin de se prémunir contre la perte de ses informations, contenus et données.

OVH se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités de l'Instance afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. OVH informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de ces blocages.

OVH se réserve par ailleurs la possibilité d'interrompre le Service du Client si ce dernier présente un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes, infrastructures et environnements d'OVH, des Services et/ou des données du Client.

Lorsque le Client dispose d'un réseau privé OVH (vRack), OVH se réserve le droit de suspendre l'Instance du Client si ce dernier utilise le lien réseau privé de ladite Instance à plus de 75% de sa capacité pendant plus de 72 minutes par période de 24 heures.

Le Client s'engage à utiliser le Service en bonne intelligence.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE D'OVH

5.1 OVH s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

5.2 OVH s'engage à :

- Assurer l'administration de l'Infrastructure OVH et des Serveurs Hôtes.
- Maintenir en état de fonctionnement le Serveur Hôte. En cas de défaillance de celui-ci, OVH s'engage à remplacer la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du Service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, OVH en informe immédiatement le Client.
- Assurer une disponibilité des Instances et des Conteneurs Object Storage du Client conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes. OVH se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.
- Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident, sur demande du Client et sous réserve des cas d'incidents dus à une mauvaise utilisation du Service par le Client.
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usages de sa profession.

5.3 OVH n'effectue aucune sauvegarde spécifique du contenu et des données stockées sur les Instances, Conteneurs Object Storage, Espaces d'Archivage et autres Espaces de Stockage du Client, et les mécanismes de réplication de données mis en œuvre par OVH dans le cadre des Espaces de Stockage susvisés (y compris Conteneurs Object Storage et Espaces d'Archivage) ne constituent en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de son contenu et de ses données.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

6.1. Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et des sites Internet qu'il héberge sur les



Instances et Espaces de Stockage mis à sa disposition, ainsi que du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.

Le Client a la qualité d'hébergeur au sens des dispositions de l'article 6-I-2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 en ce sens « qu'il assure, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ».

OVH n'assure en ce sens que l'accès du Client au Service permettant à ce dernier de stocker ses données et celles de ses clients.

OVH rappelle qu'il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et conservation des logs de connexion ou toute donnée de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont le Client est prestataire et ce conformément à la législation en vigueur, et notamment du décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne prévoyant une durée de conservation de 12 mois.

6.2. Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, tels que droits de la personnalité, droits d'auteur, droits sur les brevets ou droits sur les marques, droits sur les bases de données, et autres droits de propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit notamment dans le cadre ou à partir du Service de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur ses Instances, des fichiers ou des liens de type hypertexte en violation notamment de droits de propriété intellectuelle, de mettre en place des services de débridage ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plateformes d'hébergement de fichiers, d'utiliser de manière avérée la technique du spamming ou envoi de courriers électroniques non sollicités sur le réseau Internet, au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques, de mener des activités d'intrusion, des tentatives d'intrusion (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...), et plus généralement toute activité ou comportement litigieux tels que échanges de trafic (Hitleap, Jangling...), Black Hat SEO (Download, Reupload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne...), Minage de Cryptomonnaies, Bots de jeux vidéo, etc.

Le Client s'engage à s'acquitter de toute licence qui s'impose s'il a recours à des logiciels tiers lors de l'utilisation du Service.

Dans ces hypothèses, OVH se réserve le droit de suspendre le Service sans préavis et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVH pourrait prétendre.

OVH ne saurait être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, y compris de manière solidaire, des informations, fichiers (notamment fichiers d'adresses), 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.

6.3. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement de ses Instances, de ses Conteneurs Object Storage et/ou de ses Espaces d'Archivage consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe ou autres moyens d'accès (tels que clés d'accès SSH, Token Openstack, etc). De même, le Client



supporte seul les conséquences de la perte du ou des mot(s) de passe et autres moyens d'accès susvisés.

6.4 Afin de maintenir le niveau de sécurité des Instances du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur son Infrastructure, OVH se réserve le droit d'exiger des mises à jour du système d'exploitation des Instances et applications préinstallées par OVH, pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé. Si la mise à jour du système d'exploitation et desdites applications n'est pas effectuée suite aux demandes d'OVH, OVH se réserve le droit d'interrompre la connexion des Instances au réseau.

De même, dans le cas où OVH détecterait qu'une Instance, un Conteneur Object Storage ou un Espace d'Archivage, ou autre Espace de Stockage du Client présente un problème de sécurité, un courrier électronique pourra être envoyé au Client, indiquant qu'une procédure de réinstallation ou de suppression s'impose pour maintenir l'intégrité des Services et de l'Infrastructure. OVH se réserve le droit d'interrompre la connexion au réseau des Instances, Conteneurs Object Storage, Espaces d'Archivage et autres Espaces de Stockage concernés, en attendant la réinstallation par le Client de son Instance. Les manipulations consistant à opérer la sauvegarde et le transfert des données du système impacté vers un nouveau système doivent être faites par le Client sous son entière responsabilité avant toute procédure de réinstallation et/ou de suppression.

6.5. Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir du Service. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir du Service.

6.6. Les Services, et notamment les technologies de « Cloud Computing » utilisées par OVH pour la gestion des Instances, des Conteneurs Object Storage, des Espaces d'Archivage et autre Espaces de Stockage du Client, ne constituent pas une garantie de continuité de Services, ni une garantie de de protection et de conservation des données du Client. Le Client demeure seul responsable, notamment en cas d'hébergement de contenu et/ou de données sensibles ou/et nécessaires à la poursuite de ses activités, de la sauvegarde (ou back-up) de ses données, la mise en place et la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité, et plus généralement de toutes mesures techniques et organisationnelles de nature à permettre au Client de poursuivre son activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur des Services susceptible d'impacter la continuité de son activité et la disponibilité et l'intégrité de ses contenus et données.

6.7. Il appartient au Client de s'acquitter de toute licence ou droit d'utilisation contracté auprès d'OVH. A défaut, OVH se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

6.8. OVH se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le Client du Service à ces dispositions.

OVH se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, dans les conditions prévues dans les conditions générales de service d'OVH, en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales d'OVH et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

ARTICLE 7 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RESEAU OVH

OVH met en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures.



A cette fin, OVH procède à une mesure de vérification du trafic émis depuis le Service utilisé par le Client à destination du port 25 (serveur SMTP) sur internet. Cette opération consiste à vérifier le trafic par le biais d'outils automatiques.

Les envois ne sont ni filtrés ni interceptés mais vérifiés avec un décalage temporel de quelques secondes. Ces opérations sont faites en parallèle et en aucun cas de manière frontale entre le serveur et le réseau internet.

OVH se réserve le droit en certaines circonstances de bloquer l'émission de courriels.

De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : OVH ne procède pas au marquage (Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par OVH lors de ces opérations en dehors de données statistiques.

Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP).

Dans l'hypothèse d'envois depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, OVH en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur.

OVH ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Service même lorsqu'ils sont identifiés comme SPAM.

Le Client peut demander le déblocage du port SMTP par l'intermédiaire de son Interface de gestion.

Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entraînera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante.

A compter du troisième blocage, OVH se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

ARTICLE 8 : 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...).

ARTICLE 9 : GEOLOCALISATION

Au moment de la création d'une Instance, d'un Conteneur Object Storage ou d'un Espace d'Archivage, le Client choisit leur localisation, parmi les Centres de données disponibles.

Le Client reconnaît et accepte qu'il soit également soumis à la législation applicable sur le territoire sur lequel les Infrastructures sont installées et ses données stockées.

Il reconnaît ainsi la faculté pour OVH de suspendre son service dès lors que celui-ci serait utilisé pour une activité prohibée sur le lieu de localisation physique des équipements fournis par OVH.

Parallèlement dans le cas d'adresses IP géolocalisées, le Client s'engage à veiller à ne pas utiliser le service en violation de la législation applicable dans le pays pour lequel l'adresse IP est déclarée. Dans l'hypothèse d'une telle utilisation, OVH pourra être contrainte de procéder à la suspension de toute adresse géolocalisée associée au Client.

Chacun des Centres de Données où sont localisées les Instances composant un Projet Public Cloud bénéficie d'une quantité mensuelle offerte de trafic public sortant pouvant être consommée par lesdites Instances. Pour la majorité des Centres de Données, cette quantité est illimitée. Cependant, lorsque celle-ci est limitée, toute consommation supplémentaire donne lieu à facturation



additionnelle. La liste des Centres de Données concernés, ainsi que les quantités de trafic public sortant offertes et les tarifs applicables sont indiqués sur le Site internet OVH.

ARTICLE 10 : SNAPSHOT

OVH met en place une fonctionnalité permettant de réaliser des copies « instantanées » (ou « Snapshot ») de l'Instance.

Attention, OVH rappelle au Client qu'un Snapshot ne constitue pas une sauvegarde pérenne des données de l'Instance, mais uniquement une copie « instantanée » de l'Instance. Par conséquent, un Snapshot ne saurait en aucun cas dispenser le Client de réaliser une sauvegarde de ses données conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes.

Par défaut, les Snapshots ont une durée illimitée et sont facturés dans les conditions prévues à l'article 13 ci-dessous.

Le Client peut solliciter la restauration de son Instance à partir de n'importe quel Snapshot. Dans ce cas, les données de l'Instance sont supprimées et les données du Snapshot sélectionné sont restaurées.

ARTICLE 11 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

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

- (a) Instances CLOUD :
Taux de disponibilité mensuelle : 99,999%
- (b) Instances VPS-CLOUD :
Taux de disponibilité mensuelle : 99,99%
- (c) Instances VPS-SSD :
Taux de disponibilité mensuelle : 99,95%
- (d) Conteneurs Object Storage :
Taux de disponibilité mensuelle : 99,9%
Taux de résilience mensuelle des données : 100%

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

*Par « **indisponibilité** », il convient d'entendre la perte, pendant plus de trois (3) minutes consécutives, de l'accès au Conteneur Object Storage du Client ou de la connectivité à l'Instance active du Client. La perte de connectivité est constatée par OVH grâce notamment à la mise en place de requêtes de monitoring de type ARP PING (Adress Resolution Protocol). Le temps d'indisponibilité est calculé par OVH à compter de l'ouverture du ticket incident. Si en raison de certaines configurations opérées par le Client sur ses Instances, OVH n'est pas en mesure de réaliser les opérations techniques de*



monitoring susvisées permettant de vérifier la disponibilité des Services, les engagements de disponibilité prévus ci-dessus ne seront pas applicables.

Par « Résilience », il convient d'entendre la capacité d'OVH à mettre à nouveau à disposition du Client les données qui ont été stockées dans les Conteneurs Object Storage du Client avant un incident d'indisponibilité dûment déclaré (voir conditions ci-après). L'engagement de résilience est applicable au Service Object Storage uniquement, à l'exclusion des autres Espaces de Stockage proposés par OVH dans le cadre du Service OVH Public Cloud. L'engagement de Résilience d'OVH ne constitue en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de son contenu et de ses données. Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses données et de la gestion de la continuité de son activité tel que prévu à l'article 6.6 ci-dessus.

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

En cas d'indisponibilité, le Client déclare l'incident, et 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.

Le présent engagement ne concerne en aucun cas la disponibilité des éléments qui demeurent sous le contrôle du Client, tels que notamment les logiciels ou applications installés et utilisés par le Client sur l'Instance. En cas de changement d'Instance suite à un incident, il appartient au Client de réinstaller ou réinitialiser ses logiciels et applications, et de restaurer les données et informations qui y étaient stockées.

11.2 Si OVH constate qu'une Instance ou un Conteneur Object Storage est disponible et en bon état de fonctionnement, OVH est déchargée de ses obligations au titre du présent SLA. Toutefois, OVH s'engage en ce cas, sur demande du Client, à l'assister afin que l'origine des difficultés rencontrées par le Client puisse être identifiée.

Si OVH constate une Indisponibilité, OVH finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité en collaboration avec le Client.

11.3 Si les niveaux de service définis au paragraphe 11.1 ci-dessus ne sont pas atteints, le Client peut, sous réserve des cas d'exclusion énumérés ci-dessous, demander les crédits suivants :

- Non-respect du taux de disponibilité :

Crédit égal à 0,5% du montant mensuel payé par le Client au titre du mois considéré pour l'élément (Instance ou Conteneur Object Storage) affecté par l'Indisponibilité par tranche consécutive d'une (1) minute d'Indisponibilité (au-delà des trois (3) premières minutes consécutives de perte d'accès ou de connectivité), et ce, dans la limite de 50% (cinquante pour cent) dudit montant mensuel concernant les Instances et 100% dudit montant mensuel concernant les Conteneurs Object Storage.

- Non-respect du taux de Résilience des données (Conteneurs Object Storage) :

Crédit égal à 100% du montant mensuel payé par le Client au titre du mois considéré pour la portion de Conteneur Object Storage affectée par le dysfonctionnement.



Les crédits sont crédités directement sur le compte OVH du Client sur simple demande de ce dernier. La demande du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion au plus tard le mois suivant celui au cours duquel l'indisponibilité a été constatée par OVH. A défaut, le Client ne peut plus obtenir lesdits dédommagements. Les crédits doivent être consommés par le Client dans le cadre du Service Public Cloud dans le mois calendaire suivant le moment où ils sont crédités sur le Compte OVH du Client. A défaut, les crédits sont perdus et ne peuvent plus être utilisés. Les crédits ne peuvent en aucun cas être remboursés au Client en numéraire.

Il est expressément convenu que les crédits 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 entraîne le non-respect de plusieurs engagements de niveaux de Service, les crédits ne peuvent pas être cumulés. Il est fait application du crédit le plus favorable au Client.

11.4 Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux crédits susvisés en cas d'indisponibilité ou de défaut de Résilience résultant en tout ou partie (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVH tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur l'Instance), (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 utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes 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 12 : DUREE DU CONTRAT ET DU SERVICE

Le Contrat prend effet à compter de la souscription du Client au Service, et demeure en vigueur pour une durée indéterminée. Il peut être résilié tel que prévu dans les conditions générales de Service d'OVH.

Le Client décide, en fonction de ses besoins, de créer et de supprimer tout ou partie du Service (en particulier Instances et Conteneurs Object Storage et Espaces d'Archivage), via son Interface de Gestion.

Il n'y a pas de durée minimum d'utilisation. Toutefois, tout(e) heure ou mois commencé(e), selon le mode de facturation retenu, est facturé(e) et du(e) en intégralité dans les conditions prévues à l'article 13 ci-dessous.



Sauf suppression opérée à la demande du Client via son Interface de Gestion tel que prévu ci-dessus, les Instances, Conteneurs Object Storage et Espaces d'Archivage sur lesquels sont stockées les données du Client, restent disponibles d'un mois sur l'autre.

ARTICLE 13 : TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION

Les tarifs applicables sont disponibles sur le site <http://www.ovh.com>. Ces tarifs sont exprimés en euros hors taxes.

13.1 Instances et éléments associés

Le prix des Instances, et le cas échéant des éléments associés (tels que système d'exploitation, Espace de Stockage), est fonction de la tarification retenue par le Client, et du temps de mise à disposition des Instances et éléments associés.

Deux tarifications sont proposées :

- Un tarif horaire
- Un tarif forfaitaire mensuel.

Le tarif forfaitaire mensuel permet d'utiliser une Instance (et le cas échéant les éléments associés) pendant tout le mois calendaire au cours duquel l'Instance est créée.

Si la création de l'Instance intervient en cours de mois, le tarif forfaitaire mensuel susvisé est facturé au prorata temporis sur la base du nombre d'heures restant depuis la création de l'Instance, jusqu'à la fin du mois en cours (l'heure de création de l'Instance étant comptabilisée comme une heure pleine et entière).

Le tarif forfaitaire mensuel (intégral ou proratisé dans les conditions prévues ci-dessus), est dû en intégralité par le Client ; y compris si l'Instance concernée est supprimée avant la fin du mois calendaire considéré. Tout élément (Instance et éléments associés) facturé au tarif forfaitaire mensuel, et non-supprimé, continue à être facturé d'un mois sur l'autre au tarif forfaitaire mensuel applicable dans les conditions précitées.

Concernant le tarif horaire, toute heure commencée est facturée et due en intégralité par le Client ; y compris si l'Instance est créée et/ou supprimée en cours de tranche horaire.

Toute Instance créée (y compris les éléments qui y sont associés) est facturée au Client dans les conditions du présent article, y compris si elle n'est pas utilisée. Les Instances (y compris éléments associés) sont considérées comme créées dès que le Client les valide dans son Interface de Gestion ou via l'API. Dès sa création, l'Instance apparaît dans l'Interface de Gestion du Client. La mise à disposition prend fin au moment de la suppression de l'Instance. Il est précisé qu'une Instance désactivée mais non-supprimée continue à être facturée. Le statut de l'Instance est visible dans l'Interface de Gestion du Client.

13.2 Conteneurs Object Storage et Espaces d'Archivage

Le coût d'utilisation des Espaces de Stockage distribués (Conteneurs Object Storage, Espaces d'Archivage et Espaces de Stockage des SNAPSHOT) est fonction de la quantité d'Espace de Stockage utilisé, du temps d'utilisation de l'Espace de Stockage et du volume de trafic entrant et sortant.



Concernant la mise à disposition de l'Espace de Stockage :

OVH propose un tarif horaire par Giga Octet.

Le Giga Octet d'Espace de Stockage est toujours facturé en intégralité ; y compris s'il n'est pas utilisé entièrement (arrondi au Giga Octet supérieur).

Toute heure durant laquelle un Giga Octet d'Espace de Stockage est utilisé, est facturée et due en intégralité par le Client ; y compris si l'utilisation du Giga Octet d'Espace de Stockage débute et/ou est supprimée en cours de tranche horaire.

Concernant le trafic entrant et sortant de l'Espace de Stockage :

OVH propose un tarif à l'usage par gigaoctet de données entrant et sortant. Par « *gigaoctet de données entrant* » il convient d'entendre gigaoctet de données entrant sur l'Espace de Stockage quelle que soit sa provenance (en provenance d'internet et/ou du réseau OVH et/ou réseau privé tiers, etc.). Par « *gigaoctet de données sortant* » il convient d'entendre gigaoctet de données sortant de l'Espace de Stockage quelle que soit sa destination (à destination d'internet et/ou du réseau OVH et/ou réseau privé tiers).

Tout trafic entrant ou sortant résultant des requêtes est facturé, sauf en cas d'erreur HTTP. Les requêtes en elles-mêmes sont gratuites.

Par dérogation à ce qui précède, le trafic entrant dans les Conteneurs Object Storage n'est pas facturé au Client.

La mise à disposition de l'Espace de Stockage dit « local » (directement rattaché à l'Instance), de même que le trafic entrant ou sortant dudit Espace de Stockage « local », sont compris dans le coût de l'Instance.

13.3 Généralités

Le Client effectue les demandes de création et de suppression via son Interface de Gestion. Lorsque plusieurs tarifications existent, le tarif applicable est déterminé par le Client via son Interface de Gestion au moment de la création de l'élément concerné (par exemple création d'Instance).

En cas d'application d'un tarif forfaitaire mensuel, le Service est facturé à terme à échoir quelques instants après la création par le Client de l'élément concerné (Instance et éléments associés).

Lorsqu'il est fait application d'un tarif horaire ou d'un tarif à l'usage, les Services sont facturés mensuellement à terme échu au début du mois calendaire suivant le mois d'utilisation, sur la base de la consommation constatée par OVH. OVH se réserve la possibilité de facturer lesdits Services au Client avant le terme du mois civil en cours, dès lors que les Services consommés par le Client au cours du mois considéré atteignent un montant total significatif.

Le temps de mise à disposition est constaté par OVH sur la base des données disponibles de son système d'information, lesquelles font foi et sont pleinement opposables au Client.

Les paiements sont effectués à trois (3) jours date de facture, par prélèvement automatique sur le compte bancaire, le compte Paypal®, ou le Compte OVH du Client.



Le Client s'engage à toujours disposer sur le compte bancaire et le moyen de paiement qu'il utilise, des sommes suffisantes pour que ses factures puissent être réglées dans les délais convenus.

Si OVH n'est pas en mesure de prélever sur le moyen de paiement associé, un courriel sera transmis au Client l'invitant à régler dans les plus brefs délais le montant de sa facture en attente de règlement. A défaut, le Service sera suspendu de plein droit par OVH pour non-paiement.

ARTICLE 14 : LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

14.1. Le non-respect par le Client des stipulations de l'article 6 des présentes conditions particulières, et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des serveurs d'OVH et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdit sur les serveurs d'OVH et/ou susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers, entraînera le droit pour OVH de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVH pourrait prétendre.

14.2. Aux termes de ce contrat, quel qu'en soit le motif, les Instances et Conteneurs Object Storage du Client sont supprimés ainsi que l'intégralité des éléments associés, et des données susceptibles d'y être stockées.

14.3. En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

14.4. Le Client accepte par avance qu'OVH effectue une restriction, limitation ou suspension du Service offert si OVH reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.



ARTICLE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service, OVH met à la disposition du Client une solution basée sur le système open source Kubernetes hébergé par la Cloud Native Computing Foundation®, permettant d’orchestrer via API les applications conteneurisées du Client et les ressources sous-jacentes (notamment instances de calcul et disques additionnels) au sein du Cloud Public OVH.

A ce titre, le Client bénéficie d’un cluster Kubernetes (ci-après le « Cluster ») lié à un projet Public Cloud. Une fois son Cluster associé à un projet, le Client peut configurer ledit Cluster et y ajouter/retirer des ressources (tels que les nœuds de travail (Instances), Volumes persistants (disques additionnels) ou répartiteurs de charge) via l’API développée et fournie par OVH, et orchestrer ses ressources au travers de l’API standard Kubernetes.

Les ressources orchestrées dans le cadre du Service OVH Managed Kubernetes (telles qu’Instances Public Cloud, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment Conditions Particulières, leur étant applicables.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D’UTILISATION DU SERVICE

2.1. Prérequis

Pour pouvoir utiliser le Service, celui-ci doit être associé à un « Projet Public Cloud » OVH du Client.

2.2. Gestion et mises à jour du Cluster

L’infrastructure principale en charge de la gestion du Cluster (ci-après « Infrastructure Master ») est dédiée au Client, hébergée, managée et maintenue en condition opérationnelle par OVH. A ce titre, la configuration du Cluster effectuée par le Client est sauvegardée par OVH sur son infrastructure propre, localisée dans la même zone de disponibilité que le Cluster, dans le cadre du Service. Ceci ne saurait cependant constituer une sauvegarde pérenne de la configuration du Client. Il appartient au Client d’effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération nécessaire à la conservation de sa configuration, compte tenu du niveau de criticité du Service sur l’activité du Client et de son analyse de risques, notamment en cas d’arrêt du Service ou d’opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour.

Dans le cadre du Service, OVH est en charge de l’installation et de la mise à jour des éléments composant l’Infrastructure Master ainsi que des éléments logiciels, tels que notamment systèmes d’exploitation, présents sur les nœuds de travail « workers » du Cluster. Le Client est quant à lui en charge de la gestion des ressources orchestrées au sein de son Cluster à l’exception de l’Infrastructure Master.

OVH recommande fortement au Client de ne pas interagir de façon directe, notamment à travers son Interface de Gestion où via l’API Open Stack, avec les ressources gérées dans le cadre du Service Managed Kubernetes.



OVH se réserve le droit de faire évoluer les systèmes d'exploitation et applications préinstallés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée conformément à la stratégie de mise à jour choisie par le Client dans la configuration du Service. OVH ne pourra être considérée responsable à ce titre si le Client a refusé les mises à jour ou a bloqué l'accès aux nœuds par OVH.

Afin que le Service Managed Kubernetes puisse orchestrer les ressources composant le Cluster du Client selon les ordres définis par ce dernier via API, le Client accepte expressément que ledit Service puisse ajouter, supprimer et/ou modifier des ressources de façon automatique, et reconnaît être redevable de toutes sommes liées à l'utilisations de ces ressources.

2.3. Localisation

La localisation du Cluster est sélectionnée par le Client au moment de sa création parmi les Centres de données disponibles.

ARTICLE 3 : OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Afin de fournir un Service de qualité, OVH s'applique à maintenir l'Infrastructure Master hautement disponible afin d'atteindre un taux de disponibilité mensuel du serveur API Kubernetes supérieur ou égal à 99,5%.

Cependant, le Service Managed Kubernetes étant mis à disposition du Client par OVH à titre gratuit, ce taux de disponibilité mensuel n'est pas garanti et aucun dédommagement ne pourra être accordé au Client en cas de non-respect de ce dernier.

Les ressources orchestrées par le Service Managed Kubernetes (et notamment les Instances constituant les nœuds de travail hébergeant les conteneurs du Client) sont quant à elles soumis aux engagements de niveaux de service définis au sein des Conditions Particulières de Service leur étant applicables.

