

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU DEDICATED CLOUD

Version en date du 29/04/2014

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de service d'OVH, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVH s'engage à louer et à stocker sur son Infrastructure le Dedicated Cloud du Client.

Le Client reconnaît expressément qu'OVH ne participe aucunement au sens des présentes à l'administration du Service du Client.

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

ARTICLE 2 : MOYENS

Dans le cadre de la fourniture du Service, OVH met à la disposition du Client un Dedicated Cloud composé de ses Datacentres Virtuels, disposant d'un réseau privé et sécurisé. En raison de la haute technicité du Service, OVH ne saurait être soumis à ce titre qu'à une obligation de moyen.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires à assurer une administration correcte d'un service de Virtualisation tel que le Dedicated Cloud proposé par OVH.

Le Client est seul administrateur des Datacentres Virtuels composant son Dedicated Cloud. OVH se limite à des actions de maintenance sur l'Infrastructure et se charge de la fourniture d'énergie ainsi que de la connexion réseau au Dedicated Cloud du Client.

Le Client s'engage à utiliser le Service, et notamment les ressources réseau qui lui sont allouées, en bonne intelligence. En cas d'utilisation anormale des ressources de l'Infrastructure engendrée par ce Service, OVH se réserve le droit d'interrompre le Dedicated Cloud du Client d'après les dispositions prévues par l'article 7 des présentes.

ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE

Outre le service Incident mis en place par OVH et dont les coordonnées sont accessibles sur le site <http://www.ovh.sn/>, pour tout conseil technique relatif à l'utilisation du Service, OVH offre la possibilité aux utilisateurs d'exposer leur problème sur le forum accessible à l'adresse <http://forum.ovh.net/> ou sur la liste de diffusion (mailing list) pcc@ml.ovh.net dédiée au Dedicated Cloud.

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

OVH met à la disposition du Client différentes configurations de Packs dont la description est accessible en ligne sur le site <http://www.ovh.sn/>.

Le Client commande le Pack de son choix, chacun comprenant au minimum d'un Serveur hôte et de deux stockages. Le Client dispose également de la possibilité de compléter son Pack par des ressources complémentaires, il peut à ce titre s'agir d'un Serveur Hôte supplémentaire ou d'Espace de stockage complémentaire.

Dans le cadre des Packs commercialisés par OVH, toute modification apportée par le Client au Pack choisi peut être de nature à modifier le montant de la facturation du Service.

La gamme du Serveur Hôte et le choix du Pack déterminent les fonctionnalités accessibles sur le Datacentre Virtuel, ainsi que ses performances.

L'activation de certaines fonctionnalités peut nécessiter un nombre minimum de Serveurs Hôtes.

A compter de la souscription du Service, le Client dispose de la possibilité d'accéder à son Interface de Virtualisation. Il incombe au Client de s'y connecter pour toute opération d'administration de ses Machines Virtuelles. Il peut ainsi en créer, supprimer ou modifier leur paramétrage.

Le Client se connecte à ses Interface de gestion ou de Virtualisation pour le suivi de ses consommations et la gestion de ses Packs et ressources. Il peut ainsi disposer d'une visibilité sur ses Datacentres Virtuels, peut commander des ressources ou options additionnelles dans le cadre du Service.

Le Client retrouve également ses éléments de facturation et peut mettre à jour ses coordonnées bancaires pour ses futurs paiements.

ARTICLE 5 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service Dedicated Cloud est un service destiné aux Professionnels, et permet au Client de disposer de son propre réseau privé et sécurisé.

Le Service est basé sur les fonctionnalités inhérentes à des solutions intégrées de virtualisation (« Hyperviseurs ») développées par des partenaires d'OVH (VMware®, Microsoft) ou encore par des éditeurs tiers.

Chaque Interface de Virtualisation dispose de ce fait de ses propres fonctionnalités. Le Client s'assure avoir choisi son Interface de Virtualisation en toute connaissance de cause. Il reconnaît que tout choix d'Hyperviseur est définitif. Il reconnaît également que la compatibilité totale des fonctionnalités et l'interopérabilité entre les différentes Interfaces de Virtualisation ne peuvent pas être garanties.

Le Client peut par l'intermédiaire de ses Serveurs Hôtes et de son Espace de stockage installer jusqu'à 15 000 Machines Virtuelles (dans la limite de 10 000 allumées) pour constituer son propre Datacentre Virtuel soumis à son unique administration.

Dans le cadre du Service, le Client est gestionnaire de ressources en adresses IP. Il lui appartient de les gérer correctement pour garantir le bon fonctionnement de son Service. Il lui incombe de disposer de ressources en adresses IP suffisantes afin d'attribuer ou, selon les cas, de à permettre l'Hyperviseur d'attribuer, une adresse IP pour chacune de ses Machines Virtuelles. Le Client est par conséquent seul responsable de l'utilisation faite des ressources en adresses IP attribuées ou louées dans le cadre du Service.

Chaque Dedicated Cloud dispose de son propre réseau privé et sécurisé. Le trafic de bande passante est illimité et gratuit au sein même du Dedicated Cloud, de même pour le trafic entrant provenant du réseau Internet.

La bande passante en sortie du Dedicated Cloud est limitée à un débit maximum de données. Le Client peut s'il le souhaite souscrire une option permettant d'augmenter ce débit.

OVH rappelle au Client qu'il peut consulter l'historique de consommation de bande passante de son Dedicated Cloud et ainsi visualiser le débit moyen directement dans son Interface de Gestion.

Pour chaque Datacentre Virtuel, le Client est seul administrateur de ses ressources et dispose de la possibilité de souscrire des ressources supplémentaires (Augmentation ressources Serveur hôte, Stockage) pour un besoin ponctuel ou durable. Il peut ainsi choisir d'être facturé pour le mois en cours ou uniquement pour les heures d'utilisation de ces ressources.

Le Client est seul administrateur des Serveurs Hôtes et des espaces de stockage, il lui appartient de toujours s'assurer de disposer de ressources suffisantes pour garantir le bon fonctionnement de ses Machines Virtuelles.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS D'OVH

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.

OVH s'engage à :

6.1. Maintenir en état de fonctionnement l'Infrastructure. En cas de défaillance de celle-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.

6.2. Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client sur demande d'intervention du Client.

6.3. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE D'OVH

La responsabilité d'OVH ne pourra être recherchée en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel OVH n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance
- force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté d'OVH
- arrêt du Service pour toute cause visée à l'article 7,
- divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client
- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle,
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.
- Intervention d'un tiers non autorisé par le Client.
- Non-respect par le Client de ses propres obligations légales.

OVH se réserve le droit d'interrompre ses services au Client, si le Service du Client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'Infrastructure d'OVH, notamment en cas de piratage des Machines virtuelles du Client, de la détection d'une faille dans la sécurité du système, ou de l'utilisation anormale des ressources de l'Infrastructure sur laquelle le Dedicated Cloud du Client est mis en place.

OVH informera auparavant, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, le Client en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention, afin de lui permettre de prendre ses dispositions. OVH s'engage à rétablir la connexion dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client.

Le Client sera prévenu au minimum 24h à l'avance de chaque maintenance planifiée au niveau de l'Infrastructure Dedicated Cloud, par le biais du site OVH et/ou de la liste de diffusion dédiée au Dedicated Cloud.

OVH ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le Service du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

OVH ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

OVH décline toute responsabilité quant à un quelconque dysfonctionnement du Service qui résulterait d'une mise à jour de l'Hyperviseur effectuée par le Client.

OVH n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données du Client hébergées sur le Dedicated Cloud, à l'exclusion de la sauvegarde, assurée par OVH dans le cadre du Service, mais qui ne saurait dispenser le Client d'effectuer une sauvegarde complète de ses données. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes.

OVH ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client, notamment en ce qui concerne la sécurisation et la préservation desdites données.

OVH rappelle au Client que sauf disposition contraire, l'offre Dedicated Cloud ne comprend ni de plan de continuité d'activité (PCA), ni de plan de reprise d'activité (PRA). En ce sens, il appartient au Client de mettre en place son PCA et/ou son PRA, il peut à ce titre commander des Dedicated Cloud dans des centres de données distincts ce qui lui permettra de disposer de ressources dans des environnements de risques différents. Le Client devra ensuite prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au maintien de son activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur susceptible d'avoir un impact en terme de disponibilité, intégrité ou confidentialité sur son Service.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

8.1. Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

8.2. Le Client s'engage à fournir des coordonnées valides permettant son identification : Nom, Prénom, organisation le cas échéant, Adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique.

8.3. Il est rappelé au Client que l'intervention d'OVH dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur le Dedicated Cloud se limite à la mise à disposition des ressources matérielles et réseau nécessaires au Dedicated Cloud. OVH n'assume à ce titre que la location d'une Infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites stockés sur le Service, de la relation contractuelle des éditeurs de ces sites avec leur hébergeur, ou encore des administrateurs des Machines Virtuelles mises en place sur le Service du Client.

Le Client est seul administrateur du Dedicated Cloud et est seul en charge de la gestion des données stockées sur le Service. Il lui appartient seul de prendre les mesures de sauvegarde requises pour garantir la continuité de son activité.

Le Client est seul à avoir accès et à administrer les données stockées sur les espaces de stockage de ses Datacentres Virtuels. De ce fait il doit dès lors être considéré comme un hébergeur au sens de la loi 2008-18 du 25 janvier 2008, puisqu'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'assume en ce sens que l'accès du Client à son Dedicated Cloud lui permettant de stocker ses données et celles de ses clients.

Il appartient au Client de détenir et conserver, en application de la loi 2008-18 du 25 janvier et des dispositions du décret n° 2008-718 du 30 juin 2008, l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité d'OVH puisse être à cet égard engagée.

Il appartient également au Client, en application des dispositions citées plus haut, de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction constitutive d'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de pornographie infantile, d'incitation à la violence, ainsi que

d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent. Enfin, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet »

8.4. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle tels que droits d'auteur, licences, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, OVH ne saurait être tenu pour responsable 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 et ce, à quelque titre que ce soit.

Le Client s'interdit de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur son Dedicated Cloud, des fichiers, des liens de type hypertexte, ou des services débriateurs, newsgroup en violation notamment du droit d'auteur et/ou le droit de la propriété intellectuelle.

OVH ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le Service et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client.

Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du Service et la résiliation des présentes. Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du Service (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...).

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

8.5. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni un (ou des) mot(s) de passe relatif(s) au Service. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précité(s).

Le Client est seul responsable de la gestion des accès de son Interface de Virtualisation et assume l'entière responsabilité de ses actions, modifications, ou paramétrage réalisés dans le cadre de son Service.

Toute connexion, modification du Service ou commande effectuées par le biais de l'Interface de Gestion ou de l'Interface de Virtualisation sont présumées être effectuées par le Client qui engage de ce fait sa responsabilité.

Afin de maintenir le niveau de sécurité du Service du Client et de l'ensemble des Services présents sur son Infrastructure, OVH s'engage à annoncer au Client, par courrier électronique via la liste de diffusion pcc@ml.ovh.net, la disponibilité de mises à jour pouvant correspondre au Service du Client.

Parallèlement, OVH invite le Client à vérifier régulièrement dans son Interface de Gestion, qu'une mise à jour relative à son Service n'est pas requise.

A défaut de mise à jour du Service par le Client, ou en présence d'un Service manifestement obsolète, OVH se réserve le droit de limiter le Service du Client et d'en informer le Client.

De même, dans le cas où OVH détecterait que le Service du Client est piraté, un courrier électronique pourra être envoyé au Client, l'invitant à agir promptement pour faire cesser le trouble ou l'activité anormale et ainsi permettre le maintien de l'intégrité du Service et de l'ensemble de l'Infrastructure. OVH se réserve le droit de limiter le Service, jusqu'à la résolution du problème sous réserve qu'OVH estime qu'une telle résolution est possible.

8.6. Le Client s'engage à ne pas envoyer de courriers électroniques non sollicités, ou SPAM, depuis son Service au sens notamment des dispositions du code des télécommunications. Le non respect de cette clause est susceptible d'entraîner la suspension du Dedicated Cloud à l'origine des envois de courriels non sollicités et/ou la résiliation du Contrat.

8.7. 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 proxy ainsi que les services d'anonymisation sont fortement déconseillés à partir du Service.

8.8. Il appartient au Client d'utiliser le Service conformément aux dispositions des licences d'utilisation des différentes solutions intégrées de virtualisation. A défaut, OVH se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

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

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.

8.10. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux marques d'OVH, de ses partenaires ou des éditeurs tiers dont les solutions sont utilisées dans le cadre du Service. Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par OVH, ses partenaires ou les éditeurs tiers évoqués, OVH en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondante. Le remboursement de ces sommes sera demandé au Client.

8.11. Le Client reconnaît que le développement de l'Interface de Virtualisation et ses mises à jour s'effectuent à la seule discrétion d'OVH, de ses partenaires et des éditeurs tiers dont les solutions sont utilisées dans le cadre du Service, et ce selon leur propre calendrier. Le Client pourra ainsi être amené à passer à une version supérieure de l'Interface de Virtualisation afin de maintenir le bon fonctionnement du Service.

ARTICLE 9 : 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 soumis 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, et pour une durée minimale de 26 heures. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité.

Dès lors que l'attaque informatique est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne pourra pas être désactivée jusqu'au terme du délai de 26 heures.

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 10 : 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.

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 de l'IP en question.

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

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

Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entrainera 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 11 : GARANTIE DU NIVEAU DE SERVICE

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.

Afin de bénéficier de la garantie du niveau de Service, le Client doit disposer au minimum de deux Serveurs hôtes et de l'option Haute Disponibilité (HA) activée dans son Interface de Virtualisation.

Le Client ne disposant que d'un seul Serveur hôte n'est pas éligible à l'application de la garantie du niveau de Service. De même il ne pourra pas bénéficier d'un Serveur hôte de remplacement dans le cas où le Service est indisponible ou défectueux.

L'application de la garantie du niveau de Service s'effectue sur création du ticket incident selon les modalités prévues par le tableau ci-dessous :

Composant	Garantie du niveau de Service	Dédommagements
Serveur hôte	99,99%	Remplacement du Serveur hôte défectueux dans un délai de 15 minutes. Dans le cas où le Serveur hôte ne peut pas être remplacé, remboursement de 100% du Serveur hôte.
Espace de stockage	100%	Remboursement de 5% de l'Espace de stockage par tranche de 10 minutes d'indisponibilité dans la limite de 100% du montant correspondant au stockage
Réseau	100%	Remboursement de 5% de la facture globale par tranche de 10 minutes d'indisponibilité dans la limite de 100% du montant total de la facture
Connectivité	99,95%	Remboursement de 5% du montant total de la prochaine facture par tranche d'une heure d'indisponibilité dans la limite de 100% du montant total de la facture
Interface de Virtualisation	99.9%	Remboursement de 10% du montant du pack de gestion d'infrastructure par tranche d'une heure d'indisponibilité dans la limite de 100% du montant correspondant au pack de gestion d'infrastructure.

Le calcul des dédommagements liés à l'indisponibilité et aux dysfonctionnements du Service pour lesquels la responsabilité d'OVH peut être engagée est effectué à partir de la création du ticket incident par le Client, jusqu'à la résolution du dysfonctionnement confirmé par OVH.

Les remboursements liés aux dédommagements dans le cadre de la garantie du niveau de Service s'effectuent le premier jour du mois suivant l'indisponibilité ou les dysfonctionnements du service pour lesquels la responsabilité d'OVH peut être engagée. Le Client ne peut pas demander l'application de la garantie de niveau de service au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant au dysfonctionnement rencontré et pour lequel il solliciterait l'indemnisation prévue dans les termes du présent article.

ARTICLE 12 : DUREE DU CONTRAT ET RENOUVELLEMENT DU SERVICE

Le contrat est souscrit pour une durée déterminée d'un mois renouvelable chaque mois par tacite reconduction, sans durée minimum d'engagement. Le Contrat peut être résilié à tout moment par le Client conformément aux dispositions de l'article 15 des présentes.

ARTICLE 13 : TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION

Les tarifs applicables au Dedicated Cloud sont disponibles sur le site <https://www.ovh.sn>. Ces tarifs sont exprimés Toutes Taxes Comprises, considérant que le Service est exclusivement destiné aux Professionnels. Seul le tarif indiqué sur le bon de commande édité par OVH correspond au montant total à payer par le Client, sous réserve des services complémentaires ou soumis à variation selon le volume utilisé.

Les moyens de paiement acceptés par OVH lors du premier bon de commande du Service sont : chèque, à condition qu'il émane d'un établissement bancaire situé sur le Territoire

Sénégalais (pour raison de frais élevés à notre charge), mandat ou virement bancaire.

Tout mois commencé est dû et payable d'avance.

Le paiement correspondant au renouvellement du Service ne peut être effectué que par chèque à condition qu'il émane d'un établissement bancaire situé sur le Territoire Sénégalais (pour raison de frais élevés à notre charge), mandat et virement bancaire. Dans ce dernier cas, le renouvellement est effectué conformément aux dispositions des Conditions Générales de Service d'OVH.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par OVH, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par OVH de la demande de souscription au Service ou de son renouvellement.

Lors de sa souscription au Service, le Client devra s'acquitter des frais d'installation du Service ainsi que du tarif mensuel applicable au Pack de son choix et d'éventuelles ressources ou options souscrites parallèlement.

Le premier jour du mois civil en cours, OVH vérifiera les Packs, ressources, options en cours de facturation et procédera au renouvellement du Service sur la base de cette configuration.

La bande passante en sortie du Dedicated Cloud est limitée à un débit maximum de données. Le Client peut s'il le souhaite souscrire une option permettant d'augmenter ce débit.

Avant la fin du mois en cours, OVH pourra demander au Client de payer le montant de ses ressources, consommation et/ou options souscrites pendant le mois en cours, dès lors que leur montant total dépassera l'encours autorisé par OVH pour le Client.

OVH se réserve également la possibilité de demander au Client de verser un dépôt de garantie couvrant les consommations du Client, dès lors qu'OVH l'estime nécessaire eu égard à l'utilisation du Service par le Client.

Tout défaut de paiement d'une facture correspondant à des ressources ou options facturées à l'heure, entraînera le droit pour OVH, de bloquer tout nouveau service, toute commande de ressources ou option complémentaires et tout service en cours.

Le Client peut, s'il le désire, augmenter temporairement l'Espace de stockage de son Datacentre Virtuel et/ou ajouter des serveurs hôtes à son Datacentre Virtuel. Ces fonctionnalités sont facturées au Client selon la base tarifaire applicable à la nouvelle configuration et consultable sur le site ovh.com. Toute heure commencée est due. Le Client est facturé à la fin du mois en cours par prélèvement pour toutes les modifications temporaires liées à son Datacentre Virtuel effectuées durant le mois.

Les ressources supplémentaires (Serveur hôte ; Espace de stockage...), bande passante supplémentaire ou options complémentaires peuvent faire également l'objet d'une facturation à l'heure d'utilisation. Dans ce cas, OVH facturera à la fin du mois en cours, le montant total correspondant à l'intégralité des services souscrits par le Client sur le mois en cours et faisant l'objet d'une facturation à l'heure, ainsi que le trafic de bande passante supplémentaire éventuel.

Toute facture en attente de paiement et non payée au dixième jour du mois civil en cours, entraînera le droit pour OVH de procéder à la suspension du Service concerné.

En l'absence de paiement le 20^{ème} jour du mois civil en cours pour toute facture émise au début du mois en cours, OVH procédera à la suppression du Service concerné et à l'effacement des données qui y sont stockées.

ARTICLE 14 : RETRACTATION

Par dérogation aux dispositions des conditions générales de service, les modalités de rétractation ne sont pas applicables au Service. OVH rappelle en effet que le Service ne peut être souscrit que par des professionnels, ceux-ci ne pouvant se prévaloir des dispositions du Code de la consommation.

ARTICLE 15 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

15.1. Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes.

15.2. Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par courrier envoi postal de la demande qui se trouve à l'adresse suivante OVH SARL , Avenue Abdoulaye FADIGA - Immeuble Lahad MBACKE 1er Etage, Bloc B BP 50 505.

Le Client peut également solliciter la fermeture de ses services par l'intermédiaire de son Interface de gestion.

15.3. Le non-respect par le Client des stipulations de l'article 8 des présentes conditions particulières du Dedicated Cloud et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des Services d'OVH et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdits sur les Services et l'Infrastructure 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

suspendre 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.

15.4. Au terme de ce contrat, quel qu'en soit le motif, OVH s'engage à procéder au retrait intégral des fichiers relatifs au Service du Client et présents sur son Infrastructure.

13.5. OVH se réserve la possibilité de restreindre, limiter ou suspendre ses services sans préavis ni indemnité s'il apparaît que le Client utilise les services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme au Contrat de Déontologie sur le Site OVH.

15.6. Le Service peut encore être restreint, limité ou suspendu lorsque les conditions particulières applicables à chaque type de Service fourni par OVH prévoient cette sanction en conséquence d'un manquement.

15.7. 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.

15.8. 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.

ANNEXE 1 : SERVICE DE BACKUP

L'option de Backup proposée par OVH est une solution développée par un tiers et intégrée à l'Interface de gestion et à l'Interface de Virtualisation. Elle permet au Client de sauvegarder et de restaurer les Machines virtuelles de son Dedicated Cloud ainsi que les données stockées sur celles-ci.

CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

L'Espace de stockage alloué à l'option de Backup est physiquement isolé de l'Infrastructure dans laquelle est mis en place le Dedicated Cloud du Client.

Le Client reconnaît expressément que OVH ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, et à la réalisation de la solution de Backup.

Le Client peut configurer à partir de son Interface de gestion et de son Interface de Virtualisation la fréquence des sauvegardes qu'il désire pour les Machines virtuelles de son Service.

Le Client sera facturé selon la fréquence des opérations de sauvegarde d'une Machine Virtuelle ainsi que la durée de conservation des données ainsi sauvegardées.

Le client pourra décider du nombre de sauvegardes précédentes qu'il souhaite conserver sur l'Espace de stockage alloué à l'option de Backup.

Il incombe au Client de s'assurer que les backups ont bien été effectués conformément à sa demande et à la configuration choisie.

En cas d'échec, le Client aura la possibilité de relancer l'opération de sauvegarde de sa ou ses Machines virtuelles.

Le Client pourra récupérer tout ou partie de ses données via son Interface de Virtualisation.

OBLIGATIONS D'OVH

- Obligations

OVH n'a pas connaissance des données sauvegardées. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il détient les droits suffisants sur ces données et que le contenu ne porte pas atteinte au droit Français et aux bonnes mœurs.

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.

OVH se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement. OVH informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable, en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions. Il appartient alors au Client d'être vigilant sur sa sauvegarde suivante.

En cas de défaillance de l'Espace de stockage alloué à l'option de Backup et/ou si des données du celui-ci étaient corrompues ou inaccessibles, OVH effectuera, dans les meilleurs délais, une nouvelle sauvegarde des données du client ou demandera au client de procéder à une nouvelle sauvegarde.

- Sauvegarde des données

OVH dégage toute responsabilité quant à la bonne exécution de la sauvegarde.

Il appartient au Client de vérifier la sauvegarde réalisée et de rechercher si tel était le cas les causes de la défaillance et d'en avertir le support technique d'OVH pour effectuer une nouvelle sauvegarde des Machines virtuelles. En cas de dysfonctionnement avéré, OVH pourra arrêter le service après en avoir informé le client.

- Confidentialité des données du Client

Les données disponibles dans les Machines virtuelles à sauvegarder restent confidentielles. OVH s'engage à ne pas les divulguer. Toutefois, sur réquisition judiciaire ou sur demande d'une autorité administrative dûment habilitée par la loi et notamment la haute autorité de la protection des données personnelles OVH sera contraint de fournir aux autorités légales les informations désirées. De même, en cas de suspicion d'intrusion dans un traitement de données présent sur les installations d'OVH, OVH se réserve le droit d'accéder aux informations du Client et éventuellement de stopper immédiatement son compte.

- Responsabilités

OVH ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les machines virtuelles sauvegardées du Client.

OBLIGATIONS ET REponsABILITES DU CLIENT

Il appartient au Client de s'assurer que la sauvegarde de ses machines virtuelles a abouti. En cas de problème, le Client prendra toutes les dispositions nécessaires pour relancer la sauvegarde de celles-ci.

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 fichiers et données disponibles dans les Machines virtuelles de son Dedicated Cloud. Il est responsable 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 s'engage à utiliser l'option Backup en bon père de famille au sens des dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle.

OVH se réserve le droit de procéder à un réajustement de ses prix et de les répercuter sur l'option Backup du Client pour toute utilisation anormale de l'option Backup.

Toute consommation manifestement abusive de l'option Backup entraînera la possibilité pour OVH de limiter ou de suspendre tout ou partie de l'Option Backup.

EFFACEMENT DES DONNEES

Le Client reconnaît que l'ensemble des données stockées sur l'Espace de stockage alloué à l'option Backup sera effacé par OVH suite au non-renouvellement de l'option Backup ou suite au non-renouvellement du Dedicated Cloud .

Le Client prendra soin de procéder au rapatriement de toutes ses données avant la date d'expiration de l'option Backup ou de son Dedicated Cloud .