

Version : 21 mars 2023

DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule sont définis dans les présentes Conditions Particulières ou, à défaut, dans les Conditions Générales de Service.

« **Interface de Virtualisation Tierce** » : Espace accessible par le Client via son Interface de Gestion et conçu par l'éditeur du Produit Tiers, permettant au Client d'administrer le Produits Tiers.

« **Produit Tiers** » : Le(s) produit(s) développé(s) et appartenant à des tiers et mis à la disposition du Client par OVHcloud dans le cadre du Service.

« **Serveurs Dédiés** » : Serveurs mis à la disposition du Client par OVHcloud dans le cadre du Service.

« **Service** » : A la définition qui lui est donnée à l'article 1 des présentes.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions applicables au service Nutanix® on OVHcloud - Offre packagée mis à disposition au Client par OVHcloud (ci-après, le « Service »).

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client un cluster composé de plusieurs Serveurs Dédiés préconfigurés et dotés de licences développées par Nutanix® ainsi que d'un répartiteur de charge Load Balancer, et, le cas échéant, des options complémentaires.

Au moment de la Commande, le Client sélectionne le type de cluster de son choix, lequel détermine les fonctionnalités disponibles dans le cadre du Service, notamment le nombre de Serveur(s) Dédié(s) et le niveau de licence du Produit Tiers. La description du cluster et le détail de ses spécifications sont disponibles sur le site Internet d'OVHcloud. Les licences développées par Nutanix® et incluses dans le cadre du Service sont limitées à celles listées sur le Site Internet d'OVHcloud.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

3.1 Prérequis

Le Service implique une souscription au support « Business » ou « Entreprise » d'OVHcloud.

3.2 Conditions applicables

Le Service est soumis aux conditions suivantes présentées par ordre d'importance décroissante :

- Les présentes Conditions Particulières de Service ;
- Les Conditions Produits Tiers visées à l'article 3.5 des présentes ;
- Les Conditions Particulières de Service « Serveurs Dédiés » ;

- Les Conditions Particulières de Service « Load Balancer » ;
- Les Conditions Particulières de Support ;
- L'Annexe « Traitement de Données à caractère personnel » ;
- Les Conditions Générales de Service ;

(Ensemble, les « Conditions de Service » ou le « Contrat »)

En cas de contradiction, le document d'importance supérieure prévaut.

Le Client doit utiliser le Service conformément aux Conditions de Service. Si le Client utilise le Service pour le compte de tiers ou permet à des tiers d'utiliser le Service, le Client garantit OVHcloud du respect desdites Conditions de Service par tout Utilisateur, tout client final du Client et/ou tout tiers.

3.3 Fonctionnalités

Le Service est géré par le Client via son Interface de Gestion et/ou l'Interface de Virtualisation Tierce.

Le Service permet au Client de créer et de gérer des ressources telles que des machines virtuelles, des clusters Kubernetes et des volumes de stockages.

Le Service peut comporter des limitations (par exemple, nombre de Serveurs Dédiés pouvant être utilisés dans un cluster, nombre de machines virtuelles, bande passante, etc.). Ces limitations sont présentées dans la documentation et/ou les spécifications disponibles sur le Site Internet d'OVHcloud.

3.4 Utilisation du Service

3.4.1 Généralités

Avant d'utiliser le Service, le Client prend connaissance de toutes ses caractéristiques et spécifications, notamment celles décrites sur le Site Internet d'OVHcloud, ainsi que des Conditions de Services applicables, et de valider que ces conditions correspondent à ses besoins, compte tenu notamment de ses activités et de son analyse de risque.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service, notamment de la protection et de la préservation de ses mots de passe pour accéder à l'Interface de Gestion, l'utilisation du Produit Tiers et autres outils fournis par OVHcloud dans le cadre du Service ainsi que de son Contenu et toutes autres données utilisées par le Client dans le cadre et/ou à travers le Service. Le Client est également responsable de réaliser toute sauvegarde qu'il estime nécessaire.

Le Client est seul administrateur du Service. A ce titre, le Client gère notamment l'utilisation et la configuration du Produit Tiers via l'Interface de Virtualisation Tierce. Le Client gère également les ressources qu'il alloue dans son cluster dans le cadre du Service (découpage en machines virtuelles, ressources, etc.) et réalise la configuration du réseau.

Par conséquent, le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte des ressources du Service.

Le Client est seul responsable de réaliser les évolutions, montées de version et mises à jour des systèmes d'exploitation et applications fournis dans le cadre du Service, notamment celles relatives au Produit Tiers via l'Interface de Virtualisation Tierce (exemples : mise à jour, patch de sécurité, etc.).

OVHcloud est responsable du maintien en condition opérationnelle (a) des Serveurs Dédiés (maintenance, SLAs, etc.) dans les conditions prévues aux Conditions Particulières « Serveurs Dédiés » figurant en Annexe 1, ainsi que

(b) du répartiteur de charge Load Balancer dans les conditions prévues aux Conditions Particulières Load Balancer figurant en Annexe 2. OVHcloud s'engage également à fournir au Client les licences du Produit Tiers conformes au type de cluster commandé par le Client.

3.4.2 Sauvegardes

OVHcloud ne réalise aucune sauvegarde dans le cadre du Service.

Le Client est donc responsable de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder son Contenu en cas de perte, altération ou détérioration du Contenu, pour quelle que raison que ce soit, ainsi que de tout autre type de données qui n'est pas expressément mentionné dans les présentes. A ce titre, il est rappelé que l'arrêt du Service, quelle que soit la cause (notamment résiliation, non-renouvellement, non-paiement, arrêt du Service par le Client, non-respect des Conditions de Service en vigueur), de même que certaines opérations de réinstallation du Service opéré par le Client, entraîne la suppression automatique et irréversible de l'ensemble du Contenu.

Le Service n'inclut pas de plan de continuité des activités ou de plan de reprise d'activité. Par conséquent, le Client est responsable de la mise en place et de la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité. Le Client doit donc prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la continuité de son activité en cas de dysfonctionnement du Service pouvant affecter la disponibilité et l'intégrité de son Contenu, et par conséquence, la continuité de son activité.

3.5 Produits Tiers

Le Service intègre un Produit Tiers développé par Nutanix®. Le Client est autorisé à utiliser le Produit Tiers uniquement dans le cadre du Service.

OVHcloud ne participe pas à la création et au développement du Produit Tiers mis à disposition du Client dans le cadre du Service. Par conséquent, OVHcloud n'est pas responsable du Produit Tiers qui peut notamment inclure des erreurs techniques, des vulnérabilités ou des incompatibilités.

Préalablement à l'utilisation du Service, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter, pendant toute la durée du Service, les Conditions Produit Tiers disponibles ici : <https://www.nutanix.com/legal/eula>

L'acceptation des présentes Conditions Particulières et/ou l'utilisation du Service vaut acceptation par le Client des Conditions Produits Tiers ci-dessus. En cas de non-respect des Conditions Produit Tiers, le Client indemniserait et dédomagerait OVHcloud de toute responsabilité en cas de demande, réclamation, et/ou action d'un tiers à cet égard.

3.6 Engagements de niveaux de service (SLA)

Dans le cadre du Service, OVHcloud s'engage à :

- (i) Assurer les niveaux de Service relatifs à la disponibilité du Serveur Dédié et aux temps d'intervention et de rétablissement, tels que décrits à l'article 7 des Conditions Particulières « Serveurs Dédiés Bare Metal » en Annexe 1 des présentes ;
- (ii) Assurer les niveaux de Service relatifs au Répartiteur du Load Balancer, dans les conditions prévues à l'article 5 des Conditions Particulières « Load Balancer » en Annexe 2 des présentes.

En dehors des niveaux de Service visés ci-dessus, OVHcloud n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

ARTICLE 4 : TARIF, DUREE, FACTURATION ET PAIEMENT

Le tarif varie en fonction du type de cluster, des options complémentaires (exemples, configuration, nombre de nœuds, etc.) et de la durée de location (la « Durée Initiale ») sélectionnées par le Client lors de la Commande. Seul le tarif indiqué sur le bon de commande édité par OVHcloud correspond au montant total à payer par le Client.

Lors de la Commande ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise 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 sur son Compte Client OVHcloud parmi les moyens de paiement disponibles.

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 Service.

La Durée Initiale commence le jour de la mise à disposition effective du Service. 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 ») dans les mêmes conditions contractuelles et tarifaires que la période précédente, 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 du Service 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 1er 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 1er 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 mars 2022, entraîne la prolongation dudit Service à compter du 24 mars 2023 jusqu'au 31 mars 2023).

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 »). L'ensemble des Contenus et données stockés par le Client dans le cadre du Service sont quant à eux supprimés dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la Date d'Expiration dudit Service. Il en est de même en cas de résiliation immédiate ou anticipée. 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 de 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.

ARTICLE 5 : SUPPORT

En fonction de l'offre souscrite par le Client, le Service est soumis au Support Business ou au Support Entreprise d'OVHcloud dont les conditions sont définies dans les Conditions Particulières de Support y afférentes.

Dans le cadre du Service, le Client ne doit pas contacter l'éditeur du Produit Tiers pour des questions, problématiques ou incidents, quelle que soit leur nature, liés au Produit Tiers, au Service ou à l'une quelconque

de ses composantes. Le Client doit toujours adresser ses questions, problématiques ou incidents à OVHcloud, par le biais des outils mis à la disposition du Client par OVHcloud.

Dans le cas où une question, problématique ou incident ne peut pas être résolu par OVHcloud, OVHcloud peut être amenée à contacter l'éditeur du Produit Tiers afin de remonter à celui-ci la question, problématique ou incident rencontré par le Client. Dans ce cas-là, OVHcloud communique à l'éditeur du Produit Tiers un fichier récapitulant l'état général du cluster ainsi que toute information utile à la résolution (y compris information pouvant avoir été communiquée par le Client dans le cadre de sa demande de support).

ARTICLE 6 : RAPPORTS DE CONSOMMATION

Dans le cadre du Service, et seulement aux fins de communication des rapports de consommation du Produits Tiers, OVHcloud est amenée à communiquer à l'éditeur du Produit Tiers la dénomination sociale du Client, la référence du Produit Tiers utilisé ainsi que les métriques permettant d'évaluer la consommation du Produits Tiers.

Annexe 1 : Conditions Particulières « Serveurs Dédiés »

Annexe 2 : Conditions Particulières « Load Balancer »

ANNEXE 1

CONDITIONS PARTICULIÈRES SERVEURS DEDIES

Version : 15 mars 2022

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Particulières les conditions d'utilisation et conditions financières, applicables au service de location d'un Serveur Dédié OVHcloud (ci-après le ou les « Service(s) »). Elles complètent les Conditions Générales de Service OVHcloud en vigueur, qui sont applicables au Service. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent sur lesdites Conditions Générales.

Les termes commençant par une majuscule sont définis dans les conditions ci-dessous, ou à défaut dans les Conditions Générales de Service.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à disposition du Client différentes catégories de serveurs dont les tarifs, caractéristiques et configurations hardware et software de base sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. Le Client bénéficie également d'une bande passante publique par défaut dont la capacité varie en fonction de l'offre et est précisée sur le site OVHcloud.

Avant de choisir et d'utiliser son Serveur Dédié, le Client s'engage à étudier attentivement, dans le cadre de chaque Commande, chaque configuration disponible afin de sélectionner celle(s) dont les caractéristiques correspondent à ses besoins. Les capacités du Service peuvent être limitées. Ces limites de capacité sont précisées sur le site internet d'OVHcloud.

Les serveurs loués auprès d'OVHcloud bénéficient d'une adresse IPv4 publique fixe et non transférable leur étant attachée. Ces derniers restent la propriété d'OVHcloud.

OVHcloud est tenue à une obligation de résultat concernant le respect des niveaux de Services et aux délais d'intervention décrits à l'article 7 des présentes Conditions particulières.

ARTICLE 3 : COMMANDE ET LIVRAISON

OVHcloud informe le Client par courrier électronique de la mise à disposition de son Serveur Dédié. Celle-ci intervient dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrés à compter du paiement effectif du bon de commande par le Client. Passé ce délai, à défaut de mise à disposition du Serveur Dédié par OVHcloud, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.

La mise en ligne effective du Serveur Dédié détermine la date initiale à laquelle la facturation prendra effet.

En cas de commande du Client susceptible d'avoir un impact sur la stabilité des infrastructures d'OVHcloud ou sur la performance des Services fournis aux autres clients d'OVHcloud (telle que saturation de l'espace disponible au sein d'un Centre de données, etc.), OVHcloud se réserve le droit de consulter le Client avant de délivrer le Service afin de convenir d'une solution alternative répondant aux besoins et contraintes des Parties.

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

4.1 Généralités

Avant d'utiliser le Service, le Client prend connaissance de toutes ses caractéristiques, celles décrites sur le site internet OVHcloud, 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 risque.

Les ressources réseau mises à disposition du Client étant mutualisées, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service d'une façon préjudiciable pour les autres clients d'OVHcloud notamment à ne pas utiliser de façon intensive la bande passante publique sortante dont il bénéficie. Dans un tel cas, OVHcloud se réserve le droit d'appliquer des limitations à cette dernière, tel qu'indiqué sur le site internet OVHcloud dans les FAQ relatives aux Serveurs Dédiés. Le Client peut, s'il le souhaite, souscrire à des options de bande passante additionnelle afin de pouvoir bénéficier d'une bande passante publique garantie.

Le Client a la possibilité d'installer par lui-même des logiciels sur son Serveur Dédié. Ces installations se font sous son entière responsabilité, OVHcloud ne pouvant être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement du Serveur Dédié du Client consécutif auxdites installations ainsi qu'à leurs paramètres.

Le Client est administrateur du Serveur Dédié mis à sa disposition. A ce titre, le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte des ressources mises à sa disposition par OVHcloud, et pour réaliser la sauvegarde des données stockées sur lesdites ressources. OVHcloud n'effectue aucune sauvegarde des données et Contenus du Client. Il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération (telle que sauvegarde, transfert vers solution tiers, Snapshot, etc.) nécessaire à la conservation de ses Contenus compte tenu de la nature desdits Contenus et de son analyse de risques, notamment en cas d'arrêt des Services ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour. 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), de même que certaines opérations de réinstallation des Services opérées par le Client, entraînent la suppression automatique et irréversible de l'intégralité des Contenus (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments) reproduits, stockés, hébergés, collectés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services, y compris leurs sauvegardes éventuelles.

OVHcloud n'a aucune maîtrise des Contenus stockés et utilisés par le Client dans le cadre du Service. OVHcloud ne saurait être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, y compris de manière solidaire, des 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. OVHcloud 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. Si le Client utilise les Services afin de mettre à disposition du public des services de communication permettant aux destinataires de ces Services de stocker, d'accéder ou de diffuser au public, notamment sur le réseau internet, des signaux, écrits, images, sons ou messages de toute nature, il doit être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.I.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004. A ce titre il lui appartient (a) en application de l'article 6.II de la loi précitée, de détenir et conserver 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'OVHcloud puisse être à cet égard engagée ; et (b) en application de l'article 6.I.7 de ladite loi, 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 pédopornographie, d'incitation à la violence, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent. Le Client doit en outre apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet.

Le Client s'interdit dans le cadre ou à partir des Services de mettre à disposition toute activité ou comportement litigieux tels qu'échanges de trafic (Hitleap, Jingling...), Black Hat SEO (Download, Reupload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne...), Minage de Crypto-monnaies, Bots de jeux vidéo, etc.

Dans le cadre d'opérations de maintenance, OVHcloud peut être amenée à devoir remplacer un matériel afin de maintenir en condition opérationnelle le Service. OVHcloud procède alors audit remplacement par un matériel

identique ou présentant des caractéristiques équivalentes. Lorsque la référence de matériel n'est plus disponible (obsolescence, fin de production et/ou de commercialisation, etc.), et qu'un remplacement par un matériel plus récent ou de configuration supérieure est nécessaire, OVHcloud ne peut garantir (1) la compatibilité du matériel de substitution avec les Contenus (notamment distributions, systèmes, logiciels et applications) installés par le Client dans le cadre du Service ou fournies par OVHcloud.

4.2 Distribution

Les Serveurs Dédiés mis à disposition du Client par OVHcloud ne disposent d'aucune distribution (ou système d'exploitation) préinstallée. Il appartient au Client d'acquiescer auprès d'un éditeur, de tout tiers habilité ou par l'intermédiaire d'OVHcloud les droits nécessaires à l'utilisation de la distribution sélectionnée sur son Serveur Dédié, et de s'acquiescer des redevances correspondantes. OVHcloud propose à ce titre au Client plusieurs choix de distributions sur son Site Internet.

Les versions des différentes distributions compatibles avec le Service sont mentionnées sur le Site OVHcloud, ainsi que dans l'Interface de Gestion du Client, et sont susceptibles d'évoluer, de même que la liste des versions compatibles ainsi fournie par OVHcloud, en fonction des gammes de Service disponibles.

Le Client est seul responsable de l'installation de la distribution sélectionnée sur son Serveur Dédié. OVHcloud assure l'interopérabilité du Service avec les versions compatibles de distributions. OVHcloud n'est néanmoins pas responsable du bon fonctionnement desdites distributions, lesquelles peuvent notamment comporter des erreurs, failles, ou entraîner des dysfonctionnements de Service.

Le Client est également en charge de procéder aux opérations de maintenance et de mise à jour de la distribution installée sur son Serveur Dédié. Le Client en assume l'entière responsabilité, la responsabilité d'OVHcloud 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 du Serveur Dédié consécutif aux opérations ainsi réalisées par le Client.

Avant d'opérer des mises à jour ou montées de version de la distribution installée sur son Serveur Dédié, le Client doit s'assurer de la compatibilité de l'évolution ou de la nouvelle version avec le Service et mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de s'assurer de la pérennité de ses données.

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer le Service et notamment d'exiger des mises à jour ou montées de version de la distribution afin de maintenir la sécurité du Service et de ses Infrastructures. En cas d'évolution nécessitant une telle mise à jour ou montée de version, le Client est informé avec un délai de prévenance raisonnable, sous réserve des cas d'urgence tels que risques de sécurité pouvant nécessiter une mise en œuvre immédiate. Si la mise à jour ou la montée de version de la distribution n'est pas effectuée suite aux demandes d'OVHcloud, cette dernière se réserve le droit d'interrompre la connexion du Service du Client au réseau.

OVHcloud se réserve également le droit d'opérer toutes mises à jour et/ou montées de versions qu'elle estimerait nécessaire afin de maintenir la sécurité de ses Infrastructures.

4.3 Applications API, outils et logiciels

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

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

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

4.4 Localisation

Les Centres de Données disponibles pour la mise à disposition de Serveurs Dédiés sont mentionnés sur le Site Internet d'OVHcloud ou au moment de la Commande.

Lorsque plusieurs localisations sont disponibles, le Client sélectionne celle(s) de son choix lors de la Commande. Le Client s'engage à respecter la législation applicable au territoire sur lequel son Serveur Dédié est localisé et ses données stockées.

OVHcloud 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 OVHcloud.

Dans le cas d'adresses IP géolocalisées, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service en violation de la législation applicable dans le pays où l'adresse IP est déclarée. A défaut, OVHcloud pourra être contrainte de procéder à la suspension de toute adresse géolocalisée associée au Client.

ARTICLE 5 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RESEAU OVHcloud

OVHcloud 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, OVHcloud 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.

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

De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : OVHcloud 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 OVHcloud 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, OVHcloud en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur.

OVHcloud 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, OVHcloud se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

ARTICLE 6 : MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)

OVHcloud 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 OVHcloud. 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, OVHcloud 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, OVHcloud 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'OVHcloud. 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'OVHcloud 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, OVHcloud 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'OVHcloud.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OVHcloud ou aux autres clients OVHcloud, OVHcloud 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'OVHcloud 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, etc.), 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 OVHcloud 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 7 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

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

SLA. OVHcloud s'engage à assurer les niveaux de Service relatifs à la disponibilité du Serveur Dédié et aux temps d'intervention et de rétablissement, tels que décrits ci-dessous.

Pénalités. En cas de non-respect de ces SLA (hors cas d'exclusions listés), il sera fait application des pénalités ci-après, sous réserve de l'ouverture d'un ticket incident faite par le Client à partir de son Interface de gestion (sauf cas de panne générale qualifiée par OVHcloud) :

Service	Pénalités forfaitaires
Disponibilité du Serveur Dédié: <ul style="list-style-type: none"> - Gamme HG : 99,99% - Gamme SCALE : 99,99% - Gamme HIGHGRADE : 99,99% - Gamme INFRA/ADVANCE : 99,95% - Gamme RISE : 99,9% - Gamme SO YOU START : 99,9% - Gamme KIMSUFI : 99,9% 	Crédit de 5% du coût mensuel des Serveurs Dédiés indisponibles, par tranche de trente (30) minutes entamées d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 50% dudit coût mensuel.
Garantie de temps d'intervention d'une (1) heure*, Incident niveau 1 (Hardware Serveur Dédié)	Crédit de 5% du coût mensuel du Serveur Dédié indisponible par tranche de trente (30) minutes entamées au-delà du SLA, et dans la limite de 50 % dudit coût mensuel.
Garantie de temps de rétablissement d'une (1) heure **, Incident Niveau 1 (Hardware Serveur Dédié)	Crédit de 5% du coût mensuel du Serveur Dédié indisponible par tranche de trente (30) minutes entamées au-delà du SLA, et dans la limite de 50 % dudit coût mensuel.
Garantie de temps d'intervention d'une (1) heure*, Incident Niveau 2 (Performance du Serveur Dédié)	Crédit de 5% du coût mensuel du Serveur Dédié impacté par tranche de trente (30) minutes entamées au-delà du SLA, et dans la limite de 50 % dudit coût mensuel.

(*) Le temps d'intervention est calculé à compter de la création du ticket incident. « Intervention » signifie la prise en compte du ticket incident par les équipes techniques OVHcloud, et non pas la résolution de l'Incident.

(**) Le temps de rétablissement est calculé à compter du début de l'intervention. « Rétablissement » signifie uniquement le rétablissement de la disponibilité du Serveur Dédié indisponible ou le remplacement dudit Serveur Dédié en cas de panne, à l'exclusion de la restauration des données, systèmes et applications qui étaient stockés et/ou installés par le Client sur le Serveur Dédié indisponible.

Par « **Incident niveau 1** », il convient d'entendre tout Incident entraînant une indisponibilité totale des Serveurs Dédiés, tels que les incidents matériels (Alimentation Hors Services, panne de Disque, etc.).

Par « **Incident niveau 2** », il convient d'entendre tout Incident entraînant une dégradation substantielle des performances des Serveurs Dédiés tels que problèmes de latence, temps d'accès allongé, problèmes de performances, applications ralenties, etc.

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. 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 à l'adresse IPv4 publique d'un ou plusieurs Serveurs Dédiés ayant pour cause une panne ou un dysfonctionnement d'un équipement OVHcloud (réseau ou autre). Les pannes et dysfonctionnements d'équipements OVHcloud n'empêchant pas l'accès aux Serveurs Dédiés, 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 OVHcloud au rétablissement du Service en cas d'Indisponibilité.

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. De même, le total des dédommagements cumulés pouvant être attribués au cours d'un mois, tous événements confondus, ne peut dépasser 50% du coût total mensuel du Service impacté.

Lors de la déclaration de l'Incident et de la création du ticket, le Client communique à OVHcloud toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention d'OVHcloud. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVHcloud 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 OVHcloud.

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

OVHcloud émet un avoir déductible de la facture pour le mois suivant la réception par OVHcloud de la réclamation du Client, à condition que toutes les factures émises et échues par OVHcloud aient été payées par le Client. Au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client.

Exclusions. 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'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud 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), OVHcloud 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 OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

Il est précisé que pour les Serveurs des gammes SCALE et HIGHGRADE, la garantie de disponibilité de 99.99% est conditionnée à la configuration, par le Client, de la fonctionnalité OLA, afin que cela permette de prévenir d'une coupure de service si un lien réseau du serveur vient à être coupé. A défaut, la garantie de disponibilité du service est de 99.95%.

ARTICLE 8 : SUPPORT OVHcloud

8.1 Support Premium



Les gammes RISE, SO YOU START et KIMSUFI sont exclues du périmètre d'application du niveau de support « Premium ».

8.2 Moyens de contact

Par dérogation expresse à l'article 6.2. (Recours au Support OVHcloud) des Conditions Générales de Service, dans le cadre de la gamme KIMSUFI, le Support OVHcloud est uniquement disponible par ouverture d'un ticket, ceci se faisant à partir de l'Interface de Gestion. Les appels au Support OVHcloud pour cette gamme ne sont pas pris en charge.

ANNEXE 2

CONDITIONS PARTICULIÈRES LOAD BALANCER

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Particulières, notamment les conditions d'utilisation, applicables au service Load Balancer d'OVHcloud (ci-après le « Service »).

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service Load Balancer, OVHcloud met à la disposition du Client un répartiteur de charge (ou « Répartiteur ») lui permettant de répartir une charge de travail en distribuant les paquets du trafic du Client entre plusieurs de ses services afin de bénéficier de meilleures performances, de temps de réponse optimisés et d'une plus grande tolérance aux pannes et indisponibilités.

Pendant toute la durée de la souscription, OVHcloud met également à la disposition du Client une Interface de Gestion ainsi qu'une application API lui permettant de gérer le Service, le paramétrer et configurer son Répartiteur.

Avant de choisir et d'utiliser son Répartiteur, le Client s'engage à étudier attentivement chaque offre disponible afin de sélectionner celle dont les caractéristiques correspondent à ses besoins, notamment eu égard au caractère mutualisé ou dédié de l'infrastructure sur laquelle repose le Répartiteur du Client.

Les différentes fonctionnalités et caractéristiques des Répartiteurs sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. Ces fonctionnalités et caractéristiques évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions, notamment dans le cadre de toutes nouvelles commandes.

Les capacités et fonctionnalités du Service peuvent être limitées, notamment en fonction de la typologie d'offre. Ces limites de capacités et de fonctionnalités sont précisées sur le Site Internet d'OVHcloud.

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

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

3.1 Pré-requis

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 ci-dessus, et de valider que ces conditions correspondent à ses besoins, compte tenu notamment de ses activités et de son analyse de risque.

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client doit disposer d'autres services dotés d'une adresse IP et étant compatibles avec son Répartiteur, tels que Serveurs Dédiés, Instances Public Cloud, Serveurs Privés Virtuels (VPS) ou infrastructures Private Cloud.

Il appartient au Client de déterminer avec précision l'offre répondant le mieux à ses besoins.

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

Lorsqu'un service est protégé par un pare-feu, il revient au Client de désactiver celui-ci afin de pouvoir effectuer les connexions de son Répartiteur audit service et d'ainsi assurer le bon fonctionnement du Répartiteur.

3.2 Généralités

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte de son Répartiteur mis à sa disposition par OVHcloud. Le Client s'engage également à prendre connaissance de la documentation mise à disposition par OVHcloud et relative au Service.

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

OVHcloud 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 et intérêts auxquels OVHcloud pourrait prétendre, en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales d'OVHcloud, d'utilisation illicite ou frauduleuse du Service ;
- d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation du Service par le Client à ces dispositions ;
- de filtrer ou limiter l'accès à 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.

OVHcloud n'est en aucun cas responsable d'assurer la continuité de l'activité du Client. Il appartient au Client de mettre en place toutes mesures techniques et organisationnelles (telles que mise en place de dispositifs de sauvegarde périodique) nécessaires au maintien de son activité, notamment dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur susceptible d'avoir un impact en termes de disponibilité, d'intégrité ou de confidentialité de ses données, systèmes et applications.

3.3 Configuration et maintenance

Le Client est seul responsable de l'administration, la configuration et l'utilisation qu'il fait de son Répartiteur. OVHcloud décline à ce titre toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service du fait d'une mauvaise configuration de son Répartiteur par le Client.

OVHcloud se charge de l'administration et le maintien en condition opérationnelle de l'Infrastructure sur laquelle repose le Répartiteur du Client et se réserve à ce titre le droit de faire évoluer le Service afin de préserver la sécurité du Service ou de maintenir ce dernier en bon état de fonctionnement. OVHcloud peut ainsi être amenée à effectuer des opérations de maintenance, montée de version ou mise à jour. OVHcloud communiquera au Client toute maintenance planifiée via l'interface prévue à cet effet.

OVHcloud ne s'engage nullement à effectuer une quelconque sauvegarde de la configuration du Répartiteur 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.

OVHcloud rappelle au Client que toute fonctionnalité du Service permettant de retourner à une configuration antérieure ne constitue en aucun cas une méthode de sauvegarde pérenne de la configuration du Client.

3.4 Applications API, outils et logiciels

Les API, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud 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 OVHcloud.

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

3.5 Localisation

Les Centres de Données disponibles pour mise à disposition du Service Load Balancer sont mentionnés sur le Site Internet d'OVHcloud et/ou dans l'Interface de Gestion ou au moment de la Commande.

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

Le Client s'engage à respecter la législation applicable au territoire sur lequel son Service est localisé

OVHcloud 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 OVHcloud.

Dans le cas d'adresses IP géolocalisées, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service en violation de la législation applicable dans le pays où l'adresse IP est déclarée. A défaut, OVHcloud pourra être contrainte de procéder à la suspension de toute adresse géolocalisée associée au Client.

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

OVHcloud 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 OVHcloud. 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, OVHcloud 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, OVHcloud 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'OVHcloud. 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'OVHcloud 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, OVHcloud 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'OVHcloud.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OVHcloud ou aux autres clients OVHcloud, OVHcloud 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'OVHcloud 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, 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 5 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

OVHcloud s'engage à assurer les niveaux de Service relatifs à la disponibilité du Répartiteur et aux temps de rétablissement, tels que décrits sur le Site Internet OVHcloud. En cas de non-respect de ces SLA, il sera fait application des dédommagements suivants :

Engagements d'OVHcloud :	Dédommagements :
Taux mensuel de Disponibilité	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible, par tranche d'une (1) heure complète d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Garantie de temps de rétablissement*	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible par tranche d'une (1) heure complète au-delà du SLA, et dans la limite de 100% dudit coût mensuel.

(*) Le temps de rétablissement est calculé à compter de la constatation par OVHcloud d'une ineffectivité du Service à assurer la répartition de charge. « Rétablissement » signifie uniquement le rétablissement de l'effectivité du Répartiteur affecté.

Par « **disponibilité** », il convient d'entendre : l'état fonctionnel du Service permettant d'assurer l'effectivité de sa fonction première de répartition de charge ainsi que de pouvoir joindre et configurer le Service via le réseau Internet. Il est précisé que tout problème ou dysfonctionnement résultant d'une mauvaise configuration du Service par le Client n'est pas considéré comme de l'indisponibilité.

Les engagements de niveaux de Service ci-dessus sont pris, sous réserve des cas d'exclusion visés ci-dessous.

Si OVHcloud constate que le Répartiteur est disponible et en bon état de fonctionnement, OVHcloud est déchargée de ses obligations au titre du présent SLA.

Si OVHcloud constate une Indisponibilité, OVHcloud finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité.

Les crédits sont crédités automatiquement sur le compte OVHcloud du Client. Ils doivent être consommés dans le cadre du Service Load Balancer et être utilisés dans le mois calendaire suivant leur allocation par OVHcloud. A défaut, les crédits sont perdus et ne peuvent 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 OVHcloud 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.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux crédits susvisés en cas d'indisponibilité résultant en tout ou partie (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud 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 configuration ou utilisation du Répartiteur 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, (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique ou (vii) du défaut de fonctionnement ou de l'indisponibilité du ou des service(s) reliés au Répartiteur de charge. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), OVHcloud 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 OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.