CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES OVHcloud

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services d'OVHcloud dans le cadre du Marché.

Dans le cadre de la fourniture des Services, ceux-ci sont encadrés par des termes et conditions. Ainsi, les Conditions Générales de Service, les Conditions Particulières de Service applicables et l'ensemble des documents auxquels elles font référence, ainsi que l'Annexe sur le traitement des données personnelles figurant dans ce document forment ensemble un contrat (ci-après le « **Contrat »**, les « **Conditions de Service** », les « **Conditions Générales d'Utilisation** », ou les « **CGU** ») applicable aux Services, conclu entre OVH SAS, société de droit français, dont le siège social est situé 2 rue Kellermann 59100 Roubaix, et inscrite au RCS de Lille Métropole au numéro B424 761 419 (ci-après dénommée « **OVHcloud** »), et le Bénéficiaire du Marché (ci-après nommée le « **Client »**) ; le Client et OVHcloud étant individuellement ou conjointement dénommés la ou les « **Partie(s)** ».

PREAMBULE

L'UGAP a lancé courant 2019 une consultation visant à l'attribution du marché public référencé 19U119C3 portant sur la fourniture de services d'informatique en nuage (IaaS/PaaS) (le « **Marché** »). Ces services peuvent être commandés au travers du Marché par les Bénéficiaires.

Dans le cadre du Marché, le Titulaire du Marché achète des Services à OVHcloud en vue de leur revente à l'UGAP, au profit des Bénéficiaires. Le Titulaire du Marché n'utilise pas les Services mais achète ces derniers à OVHcloud aux fins exclusives de leur revente à l'UGAP, en vue de leur utilisation par les Bénéficiaires du Marché.

1. DEFINITIONS

« **Bénéficiaires** » : Tout pouvoir adjudicateur ou entité adjudicatrice soumis au Code de la commande publique, toute institution étrangère, organisation internationale, ou opérateur économique, respectant les conditions définies au décret n°85-801 du 30 juillet 1985 relatif au statut et au fonctionnement de l'UGAP et enregistrés auprès de l'UGAP, ainsi que l'UGAP elle-même.

« **Titulaire du Marché** » : Capgemini Technology Services, société par actions simplifiée immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 479 766 842.

« **UGAP** » ou « **Union des Groupements d'Achats Publics** » : Centrale d'achat au sens du code des marchés publics, réservée aux personnes publiques ainsi qu'aux organismes de statut privé assurant une mission de service public.

2. APPLICABILITE

Les Conditions Générales d'Utilisation sont applicables à tous les Bénéficiaires du Marché dès la première Commande de Service.

3. NIVEAU DE SUPPORT

Le Bénéficiaire devra obligatoirement souscrire à un niveau de support afin de bénéficier des services d'OVHcloud dans le cadre de ce Marché.

Le niveau de support est applicable à tous les Services d'une même Commande, qui sera soit le Service Support Business, soit le Service Support Enterprise.

Le niveau de support voulu doit être précisé pour chaque Commande.

4. FACTURATION

OVHcloud fournit les Services directement au Client mais facture ces Services au Titulaire du Marché, qui facture à son tour l'UGAP. Le Client est par conséquent facturé par l'UGAP conformément aux dispositions applicables entre ces deux parties.

Les principes de facturation prévus au Contrat sont donc les principes de facturation des Services par défaut. Dans le cas où l'UGAP a prévu un accord de facturation différent avec le Titulaire du Marché et/ou le Client, cet accord de facturation s'applique indépendamment d'OVHcloud.

Il est également précisé que les pénalités/crédits dont bénéficie le Client dans le cadre d'engagement de niveau de service sont basées sur le prix facturé par le Titulaire du Marché à l'UGAP.

5. STRUCTURATION CONTRACTUELLE

Le Contrat est divisé en quatre parties en plus du corps du Contrat (cette partie), regroupant chacune un ou plusieurs documents :

Partie 1 : Conditions Générales de Service ;

Partie 2 : Conditions Particulières de Service – Services Infrastructure ;

Partie 3 : Conditions Particulières de Service – Services Support ;

Partie 4 : Conditions Générales de Services Professionnels ;

Partie 5 : Annexe sur le Traitement des Données Personnelles.

Partie 1
Conditions Générales de Service

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Version en date du 06 mai 2022

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services d'OVHcloud.

Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre des présentes Conditions Générales de Service.

1. COMMANDE DES SERVICES

1.1. Compte-Client

Pour pouvoir commander les Services d'OVHcloud, le Client doit disposer d'un Compte Client valide. Le Client crée son Compte Client en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. Le Client fournit toutes les informations requises (notamment courriel, identité, coordonnées, etc.) et s'engage à ce que l'ensemble des informations ainsi fournies soient exactes et mises à jour pendant toute la durée du Contrat. Lorsque le Compte Client est créé et utilisé par une personne agissant au nom et pour le compte du Client, elle déclare et garantit à OVHcloud avoir le pouvoir et la capacité nécessaires pour représenter et engager le Client dans les conditions prévues au Contrat.

1.2. Vérification et activation du Compte-Client

Avant l'activation du Compte Client ainsi qu'à tout moment en cours de Contrat, OVHcloud se réserve le droit de contrôler l'exactitude des informations communiquées par ou pour le compte du Client, et de demander au Client des documents justificatifs. OVHcloud se réserve le droit de ne pas activer ou de désactiver le Compte Client en cas d'information incomplète, erronée ou frauduleuse. Le Client est seul responsable de la gestion de son Compte Client et des moyens d'authentification (tels qu'identifiants, mots de passe, etc.) qui y sont associés.

1.3. Commandes

A compter de l'activation de son Compte Client par OVHcloud, le Client peut commander des Services. Les Commandes doivent être passées via la procédure en vigueur pour le Marché, que le Client peut obtenir par simple demande à l'UGAP. Les conditions et délais de mise à disposition des Services varient en fonction du Service commandé. Toute Commande émise par le Client nécessite l'acceptation sans réserve, par ce dernier, des Conditions de Service sur son Compte Client, avant activation des Services. Il appartient au Client de s'assurer que les conditions de mise à disposition des Services commandés sont conformes à ses besoins.

1.4. Phase de Vérification de Service Régulier

A partir du jour de la mise à disposition du Service au Client, qui correspond à la date de notification de la livraison de l'environnement par OVHcloud au Client, le Client procède à la vérification de la régularité du Service pendant une période de dix (10) jours ouvrés (la « **Phase de Vérification de la Mise en Service** »). Le Service est réputé régulier si le Client peut se connecter à l'environnement.

A l'issue de la Phase de Vérification de la Mise en Service, le Client dispose d'un délai supplémentaire de cinq (5) jours ouvrés pour notifier sa décision expresse de réceptionner le Service (la « **Phase de Réception du Service** »).

Si à l'issue de de ce délai le Client n'a pas exprimé sa volonté d'ajourner, de rejeter ou de demander la réfaction du Service, la décision de réception du Service est réputée acquise.

Si pendant ou à l'issue de la Phase de Réception du Service, le Service est accepté (ou réputé accepté) par le Client, la réception du Service est prononcée avec effet rétroactif à compter de la date de mise à disposition du Service au Client.

Si le Client constate une anomalie affectant la régularité du Service pendant la Phase de Réception du Service, il doit le notifier à OVHcloud par le biais d'une déclaration d'Incident auprès du Support OVHcloud, et une nouvelle Phase de Vérification de la Mise en Service démarre pendant une période supplémentaire de dix (10) jours ouvrés. Si, au terme de cette seconde Phase de Vérification de la Mise en Service, le Service est accepté par le Client, la réception du Service est prononcée avec effet rétroactif de la date de démarrage de la seconde Phase de la Mise en Service.

1.5. Clôture du Compte Client

Les demandes de clôture de Compte Client peuvent être formulées par le Client depuis son interface de gestion en ouvrant un ticket support. Le Compte Client ne peut être clôturé que si l'ensemble des services associés ont été résiliés. En cas de non-utilisation d'un Compte Client pendant une période supérieure à 24 mois, en particulier dans le cas où aucun Service n'est utilisé pendant cette période, OVHcloud peut procéder à la clôture du Compte Client concerné. En ce cas, le Client est averti par email de l'inactivité de son Compte Client, et est invité à s'y reconnecter dans un délai de trente (30) jours s'il souhaite le conserver. A défaut, le Compte Client est clôturé. Après la clôture d'un Compte Client, celui-ci ne peut plus être réactivé et l'ensemble des données qui y sont associées sont supprimées, sous réserve des informations qu'OVHcloud se réserve le droit d'archiver conformément à sa politique d'utilisation des données à caractère personnel afin de se conformer à ses obligations légales et faire valoir ses droits.

2. SERVICES

2.1. Conditions de Service applicables

La mise à disposition et l'utilisation des Services sont régies par les présentes Conditions Générales de Service, les Conditions Particulières de Service applicables aux Services concernés, l'Annexe Traitement de données à caractère personnel, toutes autres conditions auxquelles lesdites Conditions Générales et Conditions Particulières font référence, telles que notamment Conditions Produits Tiers et Charte Déontologique d'OVHcloud, ainsi que toutes les informations portées à la connaissance du Client lors de la Commande. L'utilisation et/ou le téléchargement des Produits Tiers vaut acceptation par le Client des Conditions Produits Tiers conformément aux dispositions de l'Article 3.11. Les Conditions Particulières de Service et les Conditions Produits Tiers complètent les présentes Conditions Générales de Service. En cas de contradiction, les Conditions Particulières de Service ainsi que les présentes Conditions Générales prévalent sur les Conditions Produits Tiers. Toutes les Conditions de Service en vigueur sont référencées et consultables à partir du Site Internet d'OVHcloud ou disponibles sur simple demande auprès du Support OVHcloud. Les Conditions de Service peuvent varier en fonction du pays dans lequel les Services sont localisés.

2.2. Informations relatives aux Services

OVHcloud met à disposition du Client des ressources en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud permettant au Client de prendre connaissance et de comprendre les caractéristiques des Services proposés. Ces ressources peuvent notamment comprendre (a) des informations concernant les différentes fonctionnalités, configurations, options et gammes disponibles, et (b) des documentations, guides techniques ou exemples (ou « use case ») d'utilisation des Services permettant une meilleure compréhension et utilisation des Services. Le Client peut obtenir des informations complémentaires concernant les Services en contactant le Support OVHcloud dans les conditions prévues à l'article « Support OVHcloud » ci-dessous. Lorsqu'OVHcloud propose des Services conformes à des standards reconnus ou à des réglementations spécifiques applicables à certaines activités, OVHcloud communique son périmètre de responsabilité ainsi que les conditions dans lesquelles OVHcloud se conforme auxdits standards ou réglementations.

2.3. Engagements et obligations d'OVHcloud

OVHcloud s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de Services de qualité, conformément aux caractéristiques, modalités et niveaux de Services prévus au Contrat. OVHcloud s'engage notamment à disposer d'une équipe compétente en charge de l'assistance du Client et de la gestion des Incidents (le « **Support OVHcloud »**), et à assurer la disponibilité et la sécurité des Services suivant les modalités et niveaux de performance prévus aux Conditions de Service applicables. OVHcloud est soumise à une obligation de moyens.

2.4. Sous-traitance

Sous réserve des conditions prévues à l'Annexe Traitement de données à caractère personnel, OVHcloud est autorisée à sous-traiter tout ou partie des Services mis à sa charge dans le cadre du présent Contrat, à ses Sociétés Apparentées. OVHcloud peut librement avoir recours, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à des Tiers Fournisseurs, sans avoir à en informer le Client ou à solliciter son accord préalable. Toutefois, sauf disposition contraire des Conditions Particulières en vigueur ou accord spécifique du Client, aucune prestation impliquant un accès aux Contenus stockés par le Client dans le cadre des Services n'est sous-traitée en dehors du Groupe OVHcloud. OVHcloud demeure en tout état de cause responsable des sous-traitants qu'elle fait intervenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

3. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

3.1. Respect des Conditions de Service

Le Client s'engage à commander et à utiliser les Services conformément aux Conditions de Service en vigueur. Les Services doivent être utilisés en bonne intelligence. Le Client s'engage notamment à prendre connaissance et à se conformer aux présentes Conditions Générales de Service, aux Conditions Particulières de Service et aux Conditions Produits Tiers applicables, ainsi qu'à toutes informations communiquées au Client au moment de la Commande. Lorsqu'il utilise les Services pour le compte de tiers, ou autorise des tiers à utiliser les Services, le Client s'engage, avant toute utilisation du ou des Service(s) par lesdits tiers, à leur communiquer et faire valider les conditions en vigueur et garantit OVHcloud du respect desdites conditions.

3.2. Choix des Services

Avant de commander et d'utiliser des Services, le Client s'engage à prendre connaissance de toutes les Conditions de Service en vigueur (notamment les Conditions Particulières de Service et Conditions Produits Tiers) et à étudier l'ensemble des documentations, configurations, options et gammes de services disponibles afin de sélectionner des Services et caractéristiques adaptés à ses besoins et à ceux des tiers par ou pour le compte desquels les Services sont utilisés. Le Client s'assure notamment que les Services sont adaptés aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités réalisées dans le cadre de l'utilisation des Services. Pour obtenir des informations concernant les Services, le Client peut contacter le Support OVHcloud dans les conditions prévues à l'article « Support OVHcloud » ci-dessous. Les conditions et caractéristiques des Services évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions notamment dans le cadre de chaque nouvelle Commande.

3.3. Connexion

Pour utiliser les Services, le Client doit disposer, à ses frais et sous sa responsabilité, d'une connexion à distance (telle qu'Internet ou réseau privé). Le Client est informé que le réseau Internet présente des aléas techniques et des risques de sécurité extérieurs aux moyens techniques mis en œuvre par OVHcloud dans le cadre des Services. OVHcloud n'est pas responsable des défaillances des fournisseurs d'accès Internet ou autres opérateurs de réseaux de transport de données tiers (notamment défaut de fiabilité des lignes de connexion, fluctuation de la bande passante, interruptions, etc.), y compris des conséquences de telles défaillances, notamment lorsqu'elles entraînent une indisponibilité et/ou une discontinuité des Services.

3.4. Moyens d'authentification

Le Client est responsable de la gestion et de la confidentialité de ses moyens d'authentification, nécessaires pour se connecter et utiliser les Services. Le Client s'assure notamment que les Utilisateurs ont connaissance et respectent les règles de l'art permettant de préserver la confidentialité de leurs moyens d'authentification. Le Client supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite des moyens d'authentification fournis aux Utilisateurs, la responsabilité d'OVHcloud ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre. Le Client s'engage à informer OVHcloud sans délai, de toute perte ou divulgation éventuelle des moyens d'authentification, et à procéder immédiatement au renouvellement desdits moyens d'authentification.

3.5. Contenus

Sous réserve des éléments mis à disposition par OVHcloud, OVHcloud n'intervient pas dans la gestion des Contenus et s'interdit d'accéder auxdits Contenus à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services. OVHcloud n'effectue notamment aucune opération de contrôle, de validation ou de mise à jour desdits Contenus. De même, OVHcloud n'effectue aucune sauvegarde spécifique du Contenu stocké dans le cadre des Services. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Contenus afin de se prémunir contre les risques de perte ou de détérioration, quelle qu'en soit la cause. Les Contenus doivent être licites et être utilisés conformément aux règles de l'art et aux lois et réglementations en vigueur. Toute utilisation de Contenus illicites (par exemple diffusion, publication, stockage ou transmission de Contenus à caractère pédopornographique, de Contenus faisant l'apologie ou incitant à la commission de crimes contre l'humanité, d'actes de terrorisme, de pédophilie, d'antisémitisme, de racisme ou autres, ou encore de Contenus incitant à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur religion, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap) ou utilisation illicite ou abusive de Contenus (par exemple utilisation frauduleuse de contenus ou utilisation de Contenus faite en violation de droits appartenant à des tiers tels que droits de la personnalité, droits d'auteur, brevets ou marques ou autres droits de propriété intellectuelle) dans le cadre des Services est prohibée et peut donner lieu, à discrétion d'OVHcloud, à la suspension immédiate de tout ou partie des Services fournis en exécution du Contrat, à la désactivation du Compte du Client et/ou à la résiliation du Contrat aux torts du Client, sans préjudice des poursuites et demandes d'indemnisation qu'OVHcloud se réserve le droit d'effectuer.

3.6. Respect des lois, réglementations et règles déontologiques – Activités interdites.

Les Services doivent être utilisés de manière raisonnable, conformément à la Charte Déontologique en vigueur accessible sur le Site Internet d'OVHcloud, et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le Client s'engage à être vigilant quant à toute évolution ou modification de ladite Charte Déontologique communiquée par OVHcloud. Sont notamment interdites, sans que cette liste présente un caractère exhaustif, (a) les utilisations abusives ou frauduleuses des Services et ressources mises à disposition du Client, notamment les utilisations de nature à mettre en péril la stabilité et la sécurité des systèmes d'OVHcloud ou pouvant entraîner une dégradation de la performance des Services fournis aux autres clients d'OVH, (b) les activités d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir des Services (à titre non-exhaustif : les scans de ports, le sniffing, le spoofing, et plus généralement les attaques sortantes à partir des ressources mises à disposition par OVHcloud) à l'exception des Tests d'intrusion spécifiquement autorisés par OVHcloud dans le cadre des présentes, (c) toute utilisation ou tentative d'utilisation du SPAM ou de toute autre technique assimilable à du « spamming », et (d) les utilisations de Contenus illicites ou prohibés telles que prévues au paragraphe 3.5 « Contenus » ci-dessus. Aux fins de clarification, le minage de crypto-monnaie, les attaques informatiques par déni de service, l'envoi de courrier frauduleux ou massif (SPAM), ou toute autre activité visant, ou ayant pour effet, de perturber, endommager, ou de limiter les fonctionnalités de tout ou partie des Services est strictement interdite. Le Client demeure autorisé à utiliser les mécanismes de consensus tels que les preuves d'enjeu (ou "Proof of Stake" en anglais) aux fins de vérifier les transactions faites sur une blockchain sous réserve qu'une telle utilisation n'entre pas dans le champ d'application des restrictions énoncées au paragraphe (a) ci-dessus.

3.7. Suspension de Services

OVHcloud se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, dans l'hypothèse (a) d'un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes et environnements d'OVHcloud, des Services et/ou des données du Client, (b) d'une maintenance planifiée, (c) d'une demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire

compétente, (d) d'une notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (« LCEN ») ou (e) du non-respect de tout ou partie des conditions d'utilisation des Services prévues au Contrat. Une telle suspension peut intervenir immédiatement et sans préavis en cas d'urgence ou de nécessité, et notamment dans les hypothèses décrites aux points (a), (c) et (d) ci-dessus, ainsi qu'en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, et plus généralement, de toute utilisation sur la base de laquelle la responsabilité d'OVHcloud serait mise en cause. Dans la mesure du possible, et sous réserve des cas de réquisitions judiciaires et administratives et de non-respect des présentes conditions d'utilisation des Services, OVHcloud veille à limiter l'impact de la suspension sur le fonctionnement normal des Services. Les suspensions susvisées ne déchargent aucunement le Client de son obligation de payer l'intégralité des montants dus à OVHcloud au titre du Contrat, sans préjudice de la possibilité, pour le Client, d'engager la responsabilité d'OVHcloud dans les conditions prévues à l'article « Responsabilité » ci-dessous dans l'hypothèse où de telles suspensions résultent d'un manquement d'OVHcloud à l'exécution de ses obligations. Le Client peut consulter les maintenances planifiées sur l'interface prévue à cet effet. Dans l'hypothèse où elles résultent d'un manquement du Client à ses obligations, les suspensions susvisées interviennent sans préjudice du droit pour OVHcloud de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation pour manquement » ci-après et de demander réparation du préjudice subi. Sous réserve des cas de résiliation ou de non-renouvellement des Services, les suspensions de Services n'entrainent pas la suppression des données du Client. Sauf si elles résultent exclusivement d'un manquement d'OVHcloud à l'exécution de ses obligations, les suspensions susvisées ne peuvent être considérées comme du temps d'indisponibilité de Services dans le cadre de la mise en œuvre des engagements de Services prévus au Contrat.

3.8. Évolution des Services

OVHcloud peut à tout moment et de plein droit modifier les Services, notamment ajouter, modifier ou supprimer des gammes, options ou fonctionnalités et faire évoluer leurs performances. Les Services sont décrits en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. Il appartient au Client d'être vigilant concernant les évolutions de Services, qui sont applicables immédiatement dans le cadre de toutes nouvelles Commandes. Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est informé par courrier électronique et via son Interface de Gestion de toute évolution substantielle de nature à dégrader lesdits Services, au moins trente (30) jours calendaires avant la mise en œuvre de l'évolution. Toutefois, les modifications de Produits Tiers et cas d'urgence (tels que risque de sécurité ou mise en conformité légale ou réglementaire) peuvent entrainer des modifications immédiates de Services. En cas d'évolution dégradant un Service en cours d'utilisation (retrait de fonctionnalité, diminution de performance, etc.), le Client peut résilier ledit Service par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en œuvre de l'évolution.

3.9. Propriété Intellectuelle. Droits d'utilisation

Tous les éléments (logiciels, Infrastructures, documentations, etc.) mis à la disposition du Client par OVHcloud dans le cadre des Services et de l'exécution du Contrat restent la propriété exclusive d'OVHcloud ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. OVHcloud concède au Client le droit d'utiliser lesdits éléments mis à sa disposition, à titre non-exclusif, uniquement dans le cadre de l'utilisation des Services et dans la limite des dispositions contractuelles applicables et pendant la durée du présent Contrat. Sous réserve des éléments susvisés, mis à disposition du Client par OVHcloud dans le cadre des Services, le Client demeure seul responsable d'acquérir l'ensemble des autorisations et droits d'utilisation des éléments et Contenus (tels que données, logiciels, applications, systèmes, sites web, etc.) qu'il utilise et qu'il exploite dans le cadre des Services. Le Client et les Utilisateurs demeurent propriétaires de leurs Contenus, OVHcloud s'interdisant de les utiliser à d'autres fins que celles prévues au Contrat. Sous réserve des dispositions légales d'ordre public en vigueur, le Client n'est pas autorisé à décompiler les logiciels, codes et algorithmes utilisés dans le cadre des Services, notamment à des fins de rétro-ingénierie.

3.10. Export Control

Sous-réserve des restrictions d'utilisation (a) prévues dans le cadre des dispositions du Contrat ou (b) propres aux activités du Client, OVHcloud s'assure que les Services peuvent être commercialisés et utilisés au sein de l'Union Européenne et dans les pays dans lesquels les Centres de données utilisés pour fournir les Services sont localisés.

Si le Client utilise les Services ou autorise des tiers à utiliser les Services depuis une zone géographique située en dehors du pays dans lequel sont localisés lesdits Centres de données, il lui appartient de vérifier que cette utilisation n'est soumise à aucune restriction en vertu de la législation ou réglementation applicable, et notamment eu égard au règlement CE n°428/2009 du Conseil du 5 mai 2009 dans sa version en vigueur à la date des présentes, instituant un régime communautaire de contrôle des exportations, des transferts, du courtage et du transit de biens à double usage, ainsi qu'aux réglementations des Etats-Unis d'Amérique, telles que EAR (Export Administration Regulations) et ITAR (International Traffic In Arms Regulations), OVHcloud commercialisant des solutions tierces fournies par des éditeurs soumis à la réglementation des Etats-Unis d'Amérique. OVHcloud se réserve le droit de refuser les commandes passées (a) depuis des pays soumis à des restrictions commerciales ou autres sanctions, ou (b) par des nationaux desdits pays ou personnes soumises à sanctions. Dans ce cadre, OVHcloud peut réaliser des vérifications sur le Client, notamment en termes de solvabilité et/ou de présence sur les Listes de Sanctions telles que, par exemple, la liste unique de gels de la Direction générale du Trésor. A la suite de ces vérifications, OVHcloud se réserve le droit de résilier, de plein droit et automatiquement, immédiatement le Contrat et ce, sans avoir à en justifier les motifs.

3.11. Produits Tiers

Sous réserve des engagements spécifiques pouvant être pris dans le cadre des Conditions Particulières de Service applicables, (a) OVHcloud n'est pas responsable des Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services, lesquels peuvent notamment comporter des erreurs techniques, failles de sécurité, incompatibilités ou instabilités et ne donne aucune garantie sur les Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services (y compris toutes informations et éléments qui y sont associés tels que logiciels, systèmes, applications, etc.) et (b) le Client n'est autorisé à utiliser les Produits Tiers mis à sa disposition par OVHcloud, que dans le cadre des Services, à l'exclusion notamment de toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures les Produits Tiers logiciels ou systèmes mis à sa disposition. Le Client utilise les Produits Tiers sous son entière responsabilité, dans le respect des dispositions du Contrat, et s'assure notamment qu'ils sont adaptés à ses besoins et aux finalités pour lesquelles ils sont utilisés.

3.12. Continuité et Réversibilité des Services

Sauf disposition contraire des Conditions Particulières de Service applicables, l'arrêt des Services, quelle qu'en soit la cause (notamment résiliation du Contrat, non-renouvellement, arrêt de Services par le Client, non-respect des dispositions du Contrat, etc.), de même que certaines opérations de mise à jour et de réinstallation des Services, entrainent 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. Avant la date d'expiration des Services, de même qu'avant de procéder à des opérations de suppression, de mise à jour ou de réinstallation de Services, 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. A la demande du Client, et sous réserve des stipulations de l'article « Confidentialité » ci-dessous, OVHcloud lui communique toute information technique relative aux Services de nature à faciliter les opérations de réversibilité et de récupération de ses Contenus. Ces prestations d'assistance peuvent donner lieu à facturation supplémentaire au temps passé, sur la base des conditions financières disponibles sur le Site Internet d'OVHcloud ou sur simple demande auprès du Support OVHcloud. Toutefois, OVHcloud ne procède à aucune opération de restitution et de migration des Contenus du Client, lesquelles restent à la charge exclusive de ce dernier. Sous réserve des données qu'OVHcloud se doit de conserver conformément à la réglementation en vigueur, des données visées à l'Annexe Traitement de données à caractère personnel, et des données nécessaires à la défense de ses droits, OVHcloud s'engage, suite à l'arrêt des Services, et sauf accord contraire entre les Parties ou disposition spécifique des Conditions Particulières de Service applicables, à ne conserver aucune copie des données du Client.

3.13. Tests d'intrusion

Le Client est autorisé à réaliser par lui-même, ou par un tiers auditeur de son choix dument mandaté, des opérations de tests d'intrusion sur les Services (ci-après « **Test(s) d'intrusion** »). La réalisation de ces opérations ne nécessite pas de notifier OVHcloud. Ces opérations de tests d'intrusion doivent être réalisées conformément à

la réglementation en vigueur. Le Client doit obtenir l'autorisation des Utilisateurs et des ayant-droits du périmètre ciblé par le test. Les conditions dans lesquelles le Client confie au tiers auditeur la réalisation des Tests d'intrusion font l'objet d'un contrat séparé conclu entre le Client et l'auditeur, et comprennent l'ensemble des conditions du présent article. A ce titre, le Client garantit à OVHcloud que toutes les conditions de réalisation des Tests d'intrusion stipulées dans le cadre des présentes seront respectées, y compris par l'auditeur qui intervient sous l'entière responsabilité du Client.

Les Tests d'intrusion ne devront en aucun cas (a) viser d'autres éléments cibles et Infrastructures OVHcloud que ceux utilisés exclusivement par le Client (notamment les infrastructures, réseaux et services mutualisés d'OVHcloud), (b) perturber le bon fonctionnement des Services, ainsi que des infrastructures et des réseaux d'OVHcloud et/ou (c) avoir un quelconque impact sur les Services, ressources, réseaux et infrastructures fournis par OVHcloud à d'autres clients. Toute tentative d'intrusion dans des environnements ou systèmes utilisés par d'autres clients d'OVHcloud est expressément prohibée.

Le Client est seul responsable de toutes les conséquences pouvant résulter de la réalisation des Tests d'intrusion, y compris lorsqu'ils sont réalisés par un tiers auditeur. Il appartient notamment au Client de procéder ou de faire procéder au préalable, et sous son entière responsabilité, à toutes les sauvegardes nécessaires pour permettre, en cas d'incident survenant lors de la réalisation des Tests d'intrusion, de restaurer et d'être en mesure de continuer à utiliser les éléments cibles des Tests d'intrusion (systèmes, applications, données, etc.).

Le Client est informé que si dans le cadre des Services, des mécanismes de protection, tels que des systèmes de lutte contre l'envoi de courriers frauduleux ou massifs (SPAM) ou contre les attaques informatiques par déni de service (DOS ou DDOS), ont été mis en place, ces mécanismes ne seront pas désactivés dans le cadre de la réalisation des Tests d'intrusion, et pourront dès lors entrainer une indisponibilité des Services. Le Client prend en charge l'information de toute personne susceptible d'être impactée par une telle indisponibilité.

A l'issue des Tests d'intrusion, un rapport d'audit écrit est établi. Le rapport d'audit est communiqué à OVHcloud à première demande ou dès lors que cela a un intérêt pour OVHcloud (notamment cas de faille ou vulnérabilité des Services ou Infrastructures d'OVHcloud, ou pouvant impacter d'autres clients d'OVHcloud).

Le rapport d'audit, son contenu, et plus généralement toutes les informations divulguées ou recueillies dans le cadre de l'audit et concernant, directement ou indirectement, OVHcloud, sont considérés comme strictement confidentielles, et ne peuvent sous aucun prétexte être publiés ou divulgués à des tiers sans accord préalable et écrit d'OVHcloud.

En cas de non-respect par le Client et/ou par le tiers auditeur de tout ou partie des conditions du présent article, OVHcloud se réserve le droit de suspendre immédiatement les accès à ses Services, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels OVHcloud pourrait prétendre.

4. MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RESEAU OVHCLOUD

4.1. Mesures de vérification du trafic

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. 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).

4.2. Blocage de courriels émis identifiés comme spam

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

4.3. Modalités de déblocage

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.

4.4. Données

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

5. MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)

5.1. Mesures de protection

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.

5.2. Étendue de la protection

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 moyens, 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.

5.3. Détection de l'attaque

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.

5.4. Configuration du 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.).

6. SUPPORT OVHCLOUD

6.1. Niveau de support

Le Client doit obligatoirement souscrire à un niveau de Support OVHcloud afin de bénéficier des Services d'OVHcloud dans le cadre du Marché. Le niveau de Support OVHcloud est applicable à tous les Services d'une même Commande, et le Client peut choisir entre le Service Support Business, et le Service Support Enterprise. Le niveau de Support OVHcloud voulu doit être précisé pour chaque Commande. Le prix du niveau de Support OVHcloud choisi est indiqué dans le devis et/ou la Commande.

6.2. Équipe Support OVHcloud

L'équipe Support OVHcloud est en charge de gérer les Incidents rencontrés dans le cadre des Services et de fournir au Client, sur simple demande, des informations concernant les conditions et caractéristiques des Services.

Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières de Service applicables au niveau de Support OVHcloud choisi pour une Commande, le Support OVHcloud est fourni en français uniquement, et les prestations d'information concernant les Services sont fournies en heures ouvrées uniquement. Le fonctionnement des Infrastructures fait l'objet d'une surveillance en 365/24/7. Afin d'assurer la continuité de la gestion des Incidents, OVHcloud se réserve la possibilité de sous-traiter une partie du Support dans les conditions prévues à l'article « Sous-traitance » des présentes.

6.3. Recours au Support OVHcloud

Le Client peut contacter le Support OVHcloud par courriel, par un formulaire spécifique disponible dans l'Interface de gestion ou par téléphone au 1007.

Chaque demande ou déclaration d'Incident donne lieu à l'enregistrement, par OVHcloud, d'un ticket (ou « **Ticket Incident** »). Le Client est informé par courrier électronique de la création du Ticket Incident et du numéro correspondant. Le Client accède au statut et à l'historique de ses demandes et déclarations d'Incidents sur son Interface de Gestion. Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support OVHcloud. Avant de recourir au Support OVHcloud, le Client doit notamment recourir aux ressources et informations disponibles sur le Site Internet d'OVHcloud (guide utilisateurs, use case, documentation produit, etc.) et dans son Interface de Gestion (reporting, monitoring, etc.). Le Client s'interdit de (i) contacter le Support OVHcloud pour des services ou produits qu'il n'aurait pas contractés directement auprès d'OVHcloud, ou (ii) mettre en relation les équipes du Support OVHcloud avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. OVHcloud se réserve le droit de refuser de prendre en charge les demandes ne respectant pas les présentes conditions. Le Client s'engage à adopter une conduite adéquate, cordiale et respectueuse, dans ses relations avec le Support OVHcloud. OVHcloud se réserve le droit de ne plus répondre aux demandes du Client et de résilier immédiatement le Contrat en cas de comportement injurieux, outrancier ou dégradant. En outre, de tels comportements pourront faire l'objet de poursuites envers et contre le Client, OVHcloud pouvant, dans ce cadre, recourir à tous moyens de preuve qu'elle jugerait utiles et adaptés (extraits de communications avec le Client, captures d'écran, courriels, enregistrements de télécommunications…).

6.4. Gestion des Incidents

En cas de dysfonctionnement des Services, le Client effectue en premier lieu les tests techniques préconisés sur le Site Internet d'OVHcloud. Si ces tests ne permettent pas de résoudre l'Incident, le Client déclare celui-ci au Support OVHcloud dans les conditions décrites ci-dessus, en communiquant le maximum d'informations pour permettre la bonne réalisation du diagnostic. En cas de déclaration d'Incident, le Support OVHcloud procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVHcloud au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Dans le cadre de la gestion des Incidents, OVHcloud et ses Sociétés Apparentées sont expressément autorisées par le Client à se connecter aux Services du Client, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du diagnostic. Cette connexion peut nécessiter une intervention du Client sur son Service. OVHcloud s'engage à tenir le Client informé de l'état

d'avancement des opérations. Si OVHcloud constate que ses Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, que l'existence de l'Incident ne peut être confirmée ou que l'Incident ne relève pas de la responsabilité d'OVHcloud, OVHcloud en informe le Client. En ce cas, le temps passé par OVHcloud pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé à titre de prestations complémentaires sur une base forfaitaire au tarif consultable sur le Site Internet d'OVHcloud et rappelé lors de la déclaration d'Incident. OVHcloud se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que le Client utilise le Service en violation du Contrat ou des lois ou règlements en vigueur. S'il apparait que l'Incident relève de sa responsabilité, OVHcloud finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés. En ce cas, l'intervention d'OVHcloud ne donne lieu à aucune facturation complémentaire. Le diagnostic est établi par OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion), lesquels, de convention expresse, sont recevables. Sous réserve des Conditions Particulières de Service applicables et du niveau de Support choisi tel que visé au point 6.1 ci-dessus, OVHcloud ne donne aucune garantie de temps d'intervention et de résolution des Incidents dans le cadre du Support OVH.

7. RESPONSABILITE

7.1. Capacité

Chacune des Parties déclare et garantit posséder l'autorité et la capacité nécessaires à la conclusion du Contrat et à l'exécution des obligations lui incombant. Le Client et OVHcloud déclarent et garantissent notamment disposer de toutes les autorisations, compétences et connaissances (notamment techniques), leur permettant respectivement d'utiliser et de fournir les Services conformément aux conditions prévues au Contrat.

7.2. RESPONSABILITE D'OVHcloud

LORSQUE LES CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE APPLICABLES PREVOIENT DES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE, LES PENALITES OU CREDITS CORRESPONDANTS POUVANT ETRE DUS PAR OVHcloud AU CLIENT CONSTITUENT UNE INDEMNISATION FORFAITAIRE DE L'ENSEMBLE DES PREJUDICES RESULTANT DU NON-RESPECT PAR OVHcloud DES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE EN CAUSE ; LE CLIENT RENONÇANT A CE TITRE, A TOUTE AUTRE DEMANDE, RECLAMATION ET/OU ACTION. A DEFAUT D'ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE APPLICABLE, LE MONTANT TOTAL CUMULE DE L'INDEMNISATION POUVANT ETRE MIS A LA CHARGE D'OVHcloud (SOCIETES APPARENTEES, SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS INCLUS) EN CAS DE MANQUEMENT OU DEFAILLANCE DE SA PART EST PLAFONNE, TOUS MANQUEMENTS CONFONDUS : (A) AU MONTANT DES SOMMES PAYEES PAR LE CLIENT A OVHcloud EN CONTREPARTIE DES SERVICES IMPACTES AU COURS DES SIX (6) MOIS PRECEDANT LA DEMANDE D'INDEMNISATION DU CLIENT OU (B) AU PREJUDICE DIRECT SUBI PAR LE CLIENT S'IL EST INFERIEUR. SOUS PEINE DE FORCLUSION, LE DELAI D'ACTION CONTRE OVHCLOUD NE POURRA EXCEDER DEUX ANS A COMPTER DE LA DATE DE CONNAISSANCE DU DOMMAGE.

7.3. EXONERATION DE RESPONSABILITE

LA RESPONSABILITE D'OVHcloud NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE ENGAGEE SUR LES FONDEMENTS SUIVANTS :

1. UTILISATION DES SERVICES NON-CONFORME AUX CONDITIONS PREVUES AU CONTRAT ;
2. INEXECUTION, DEFAILLANCE, DYSFONCTIONNEMENT OU INDISPONIBILITE DES SERVICES RESULTANT D'UN TIERS (A L'EXCLUSION DES SOUS-TRAITANTS D'OVHcloud), DU CLIENT, D'UN PRODUIT TIERS, OU D'UN MANQUEMENT DU CLIENT A SES OBLIGATIONS ;
3. DOMMAGES INDIRECTS TELS QUE, NOTAMMENT, PREJUDICE OU TROUBLE COMMERCIAL, PERTE DE COMMANDES, PERTE D'EXPLOITATION, ATTEINTE A L'IMAGE DE MARQUE, PERTE DE BENEFICES OU DE CLIENTS (PAR EXEMPLE, DIVULGATION INOPPORTUNE D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES LES CONCERNANT PAR SUITE DE DEFECTUOSITE OU DE PIRATAGE DU SYSTEME, ACTION D'UN TIERS CONTRE LE CLIENT, ETC.) ;
4. PERTE, DIVULGATION OU UTILISATION ILLICITE OU FRAUDULEUSE DE MOYENS D'AUTHENTIFICATION DES UTILISATEURS DU FAIT DU CLIENT OU DE TIERS ;

5. SUSPENSION DE L'ACCES OU SUSPENSION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DES SERVICES OPEREE DANS LES CONDITIONS PREVUES A L'ARTICLE 3 DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES (NOTAMMENT RESULTANT D'UNE DEMANDE D'UNE AUTORITE ADMINISTRATIVE OU JUDICIAIRE COMPETENTE, OU NOTIFICATION D'UN TIERS AU SENS DE L'ARTICLE 6 DE LA LCEN OU EQUIVALENT) ;

6. PERTE, ALTERATION OU DESTRUCTION DE TOUT OU PARTIE DES CONTENUS (INFORMATIONS, DONNEES, APPLICATIONS, FICHIERS OU AUTRES ELEMENTS) HEBERGES SUR L'INFRASTRUCTURE, DANS LA MESURE OU OVHcloud N'EST PAS EN CHARGE DE LA GESTION DE LA CONTINUITE DES ACTIVITES DU CLIENT ET NOTAMMENT DES OPERATIONS DE SAUVEGARDES ;

7. INADEQUATION DES SERVICES AUX BESOINS DU CLIENT (NOTAMMENT EU EGARD A LA SENSIBILITE DES DONNEES CONCERNEES) ;

8. INCIDENTS DE SECURITE LIES A L'UTILISATION D'INTERNET, NOTAMMENT EN CAS DE PERTE, ALTERATION, DESTRUCTION, DIVULGATION OU ACCES NON-AUTORISE A DES DONNEES OU INFORMATIONS DU CLIENT SUR OU A PARTIR DU RESEAU INTERNET ; ET

9. DETERIORATION DES SYSTEMES, APPLICATIONS ET AUTRES ELEMENTS INSTALLES PAR LE CLIENT SUR L'INFRASTRUCTURE.

7.4. Responsabilité du Client

Le Client assume l'ensemble des risques et périls liés à ses activités et est notamment seul responsable de l'utilisation des Services mis à sa disposition par OVHcloud et du respect des dispositions du Contrat, y compris lorsque les Services mis à sa disposition sont utilisés par ou pour le compte de tiers. Le Client demeure notamment responsable (a) de l'adéquation des Services commandés à ses besoins et aux besoins des tiers par ou pour le compte desquels ils sont utilisés, (b) des Contenus tels qu'informations, données, fichiers, systèmes, applications, logiciels, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, installés, collectés, transmis, diffusés ou publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités dans le cadre des Services, ainsi que (c) de la gestion et l'utilisation desdits Contenus (notamment leur contrôle, validation, mise à jour, suppression, sauvegarde, ainsi que de toute mesure de nature à se prémunir contre les pertes et altérations de Contenus), y compris lorsqu'ils appartiennent à des tiers ou qu'ils sont utilisés ou exploités par ou pour le compte de tiers, et (d) du respect des lois et règlementations en vigueur, ainsi que de la Charte Déontologique. Lorsque le Client utilise les Services dans le cadre d'une activité professionnelle, ou lorsqu'il agit pour le compte de tiers, il s'engage à souscrire, auprès d'un organisme notoirement solvable, une assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des dommages susceptibles de lui être imputés, et s'engage à maintenir cette assurance (ou toute autre assurance équivalente) pendant toute la durée du Contrat.

7.5. Garantie

Chacune des Parties garantit exercer ses activités conformément à la réglementation en vigueur. Le Client garantit OVHcloud contre toutes les conséquences résultant (a) de l'utilisation ou de l'exploitation de Contenus illicites dans le cadre des Services, (b) d'utilisation frauduleuse des Services ou non-conforme aux lois et réglementations en vigueur, (c) d'utilisation des Services faite en violation des droits de tiers, (d) de l'inadéquation des Services sélectionnés à ses besoins ou aux besoins de tiers, et (e) de la perte ou de l'utilisation non-autorisée ou frauduleuse des moyens d'authentification des Utilisateurs. Le Client s'engage à intervenir dans le cadre de toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Contenus et/ou les dispositions du Contrat, y compris les autorités administratives et judiciaires, et à indemniser OVHcloud de tous les préjudices en résultant (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.).

7.6. Tiers

Au titre du présent Contrat, OVHcloud ne prend aucun engagement envers des tiers, et notamment envers les Utilisateurs, aucune stipulation ne pouvant être interprétée comme créant des tiers bénéficiaires du présent Contrat. Le Client est seul en charge de la relation qu'il entretient avec les tiers, notamment avec les Utilisateurs des Services, et garantit OVHcloud contre toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers, mettant en cause les Services d'OVHcloud. Le Client s'engage à notifier par écrit à OVHcloud dans les meilleurs délais, toutes les

demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Services d'OVH, en précisant l'objet de la demande ainsi que toute information utile afin qu'OVHcloud puisse communiquer au Client les éléments utiles en sa possession.

7.7. Force Majeure

Aucune des Parties ne peut voir sa responsabilité engagée sur le fondement d'une défaillance résultant, directement ou non, d'événements non prévisibles ayant les caractéristiques de la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code Civil. Les Parties déclarent que la force majeure inclut notamment les grèves y compris la grève du personnel d'un sous-traitant de l'une des Parties, les actes de vandalisme, de guerre ou de menace de guerre, le sabotage, les actes terroristes, les incendies, les épidémies, les tremblements de terre, les inondations et explosions, ainsi que les coupures d'électricité en dehors du contrôle de la Partie affectée. Toutefois, pour pouvoir se prévaloir de la présente disposition, la Partie qui se trouve empêchée d'exécuter ses obligations doit en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et par écrit en précisant les circonstances et la durée prévisible de cette situation, et la tenir régulièrement informée de l'évolution de la situation. Si, malgré les efforts de la Partie défaillante, sa défaillance dure plus de trente (30) jours consécutifs, l'autre Partie peut, de plein droit, résilier tout ou partie des Services impactés.

8. CONDITIONS FINANCIERES

8.1. Prix des Services

Les prix des Services sont ceux en vigueur au moment de la facturation, basés sur ceux publiés sur le Site Internet d'OVHcloud. Sauf stipulation contraire, les prix sont en euros. En fonction du type de Services, OVHcloud propose différents types de tarifs (prix forfaitaire mensuel, prix forfaitaire annuel, prix à l'usage, etc.) auxquels peuvent être associés, selon le cas, une durée d'engagement et/ou un mode de facturation spécifique. Lorsque pour un même Service, plusieurs types de tarifs sont disponibles, le Client sélectionne celui de son choix au moment de la Commande. Les prix sont mentionnés hors taxes, la TVA ainsi que toute autre taxe applicable aux Services (à l'exclusion des taxes et impôts sur les revenus d'OVHcloud) s'ajoutent au prix des Services et sont dues sans que ceci ne puisse être considéré comme un changement de prix au sens de l'article 8.2 ci-dessous. Sauf tarification spécifiquement prévue, le prix des Services comprend le coût d'acquisition des licences et droits d'utilisation des outils, logiciels et Systèmes d'exploitation utilisés par OVHcloud et/ou le cas échéant mis à disposition du Client par OVHcloud dans le cadre des Services. Il appartient au Client d'acquérir et de s'acquitter de toute licence ou droit d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services. Les modalités de calcul des prix des Services et les unités d'œuvre sont définies sur le Site Internet d'OVHcloud et dans les Conditions Particulières de Service applicables. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Chaque unité d'œuvre commencée est facturée et due en intégralité, y compris si elle n'est pas totalement utilisée. Certains Services donnent lieu à des frais additionnels d'installation ou de mise en service.

8.2. Changement de prix

OVHcloud se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment. Les changements de prix sont applicables immédiatement à toute nouvelle Commande. Pour les Services en cours d'utilisation, en cas d'augmentation de prix, le Client est informé avec un délai de prévenance de trente (30) jours calendaires par courrier électronique. Dans cette hypothèse, le Client disposera, à compter de cette information, d'un délai de trente (30) jours calendaires pour résilier sans pénalités les Services impactés, par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. La faculté de résiliation susvisée n'est pas applicable en cas d'augmentation de prix résultant de circonstances imprévisibles au sens de l'article 1195 du Code civil. Dans ce cas, il est fait application des dispositions dudit article.

8.3. Facturation

La périodicité (mensuelle, annuelle, ou autre) et le moment (à la Commande ou à terme échu) de facturation varie d'un Service à l'autre. Sauf accord contraire entre le Client, l'UGAP et le Titulaire du Marché, les conditions de facturation des prix des Services sont définies sur le Site Internet d'OVHcloud et dans les Conditions Particulières

de Service applicables. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Les factures sont adressées au Client par l'UGAP.

8.4. Paiement

Les factures sont payables dans les conditions définies entre l'UGAP et le Client. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer chaque commande. Concernant les Services payables à terme échu, lesdits Services peuvent être facturés au Client avant le terme du mois civil en cours, dès lors que les Services consommés par le Client au cours du mois considéré atteignent un montant total significatif. Le Client est seul responsable du paiement des Services dans les conditions susvisées ou dans les conditions définies entre l'UGAP et le Client. Les prix sont dus dans leur intégralité. En conséquence, (1) le Client ne peut prétendre à aucun remboursement en cas de non-utilisation, utilisation partielle, suspension ou arrêt de l'utilisation des Services avant la fin de la Période d'utilisation (2) dans le cas d'un mode de paiement fractionné en plusieurs fois (mensualité, annuité ou autre) le Client reste tenu du paiement des sommes dues pour la totalité de la période d'engagement souscrite lors de la Commande. Ceci est sans préjudice de la possibilité pour le Client d'engager la responsabilité d'OVHcloud dans les conditions prévues à l'article « Responsabilité » ci-dessous, si cette situation résulte d'un manquement d'OVHcloud à l'exécution de ses obligations.

8.5. Contestation

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des Services doit être notifié au plus vite auprès de l'UGAP et/ou du Titulaire du Marché dans les conditions définies par le Titulaire du Marché et/ou l'UGAP. En cas de défaut de facturation, lesdites factures peuvent être régularisées dans la limite des règles de prescription en vigueur.

9. DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DES SERVICES

9.1. Durée des Services

Le Contrat est conclu pour la durée du Marché (prorogation du Marché inclus), étant précisé que dans le cas où le Client continue à utiliser des Services commandés dans le cadre du Marché après le terme de celui-ci, le Contrat reste en vigueur pour les besoins de ces Commandes jusqu'au terme de la dernière Commande en vigueur. La durée pendant laquelle le Client s'engage à utiliser les Services commandés est celle applicable à l'option tarifaire sélectionnée par le Client au moment de la Commande (la « **Période d'utilisation** »). En cas de paiement au forfait ou par abonnement (mensuel, annuel ou autre), le Client s'engage à utiliser les Services pendant toute la durée correspondante. A défaut, et notamment en cas de suspension ou d'arrêt anticipé de l'utilisation des Services, le Client reste tenu de s'acquitter du forfait dans son intégralité et ne peut prétendre à aucun remboursement à ce titre. En cas de paiement à l'usage, les Services sont mis à disposition jusqu'à épuisement des montants d'engagement ou jusqu'au terme de la durée spécifiée dans la Commande, selon le premier terme atteint ; étant précisé que le Client peut y mettre fin à tout moment suivant les modalités en vigueur, sans pouvoir prétendre au remboursement d'une quelconque somme si les montants d'engagement ne sont pas entièrement utilisés. Il est précisé que dans le cas où le Client passe une Commande avant le terme du Marché qui se poursuit au-delà dudit terme, celle-ci demeure exécutable dans les conditions prévues au Contrat jusqu'à son terme (terme de la durée d'engagement en cas de Commande avec abonnement ; épuisement des montants d'engagement en cas de Commande avec paiement à l'usage), étant entendu qu'en tout état de cause, l'exécution ne pourra pas se poursuivre au-delà de trois (3) ans après le terme du Marché. Il est précisé que dans le cadre des Commandes avec paiement à l'usage, si les montants d'engagement ne sont pas épuisés avant la date de fin d'exécution des Commandes, les sommes restent dues dans leur intégralité et aucun remboursement ne sera accordé au Client.

9.2. Renouvellement des Services

Les conditions de renouvellement des Services varient d'un type de Service à l'autre conformément aux dispositions des Conditions Particulières de Service applicables auxdits Services. Les renouvellements sont automatiques (« Auto-renew ») ou par paiement préalable du Client, étant précisé que des conditions différentes et/ou supplémentaires peuvent être définies par le Titulaire du Marché ou l'UGAP.

En cas d'option à l'Auto-renew, il appartient au Client de sélectionner le mode de renouvellement de son choix et notamment la durée initiale applicable étant précisé que l'Auto-renew est activé par défaut pour certains Services.

OVHcloud se réserve le droit de mettre fin à un renouvellement, notamment en cas de disparition du Service avec un délai de préavis raisonnable.

9.3. Résiliation pour manquement

Sans préjudice des autres cas de résiliation prévus au Contrat, en cas de manquement par l'une des Parties à tout ou partie des obligations mises à sa charge et notamment en cas de non-respect des conditions financières et/ou de l'article 3 « Conditions d'utilisation de Service » des Conditions Générales de Service, les Services peuvent être résiliés par courrier recommandé avec accusé de réception après qu'une notification des manquements en cause ait été adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à la Partie défaillante et soit restée sans effet pendant plus de sept (7) jours calendaires. Nonobstant ce qui précède, en cas d'utilisation malveillante, illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, OVHcloud peut, de plein droit, résilier les Services concernés ou le Contrat dans son intégralité, par courriel et sans mise en demeure préalable. Le présent paragraphe ne remet pas en cause le droit pour OVHcloud de suspendre ou d'interrompre les Services dans les conditions prévues au Contrat, notamment en cas de non-respect des dispositions du Contrat. Les résiliations pour manquement sont sans préjudice des dommages et intérêts éventuels pouvant être réclamés à la Partie défaillante.

10. CONFIDENTIALITE

10.1. Engagements

Chacune des Parties s'engage, concernant les informations confidentielles de l'autre Partie dont elle est récipiendaire ou auxquelles elle a accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat : (a) à n'utiliser lesdites informations confidentielles qu'aux seules fins de l'exécution du Contrat, (b) à préserver la confidentialité desdites informations avec le même degré de soin que s'il s'agissait de ses propres informations confidentielles, et (c) à ne donner accès auxdites informations confidentielles qu'à ceux de ses collaborateurs et Sociétés Apparentées ayant besoin d'en connaître eu égard à leur fonction, sous réserve que ces destinataires soient préalablement informés du caractère confidentiel desdites informations, et qu'ils soient liés par un engagement de confidentialité au moins équivalent au présent engagement. Chacune des Parties est également autorisée à communiquer les informations confidentielles de l'autre Partie à ses conseils dès lors que ceux-ci font partie d'une profession réglementée soumise au secret professionnel (tels qu'avocats, experts comptables ou commissaires aux comptes). Chacune des Parties s'interdit de divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à d'autres personnes que celles susvisées sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie, et se porte fort du respect de la confidentialité desdites informations par toutes les personnes auxquelles elle les divulgue. Sont considérées comme des informations confidentielles, les conditions du Contrat et toutes les informations communiquées entre les Parties, ou auxquelles les Parties ont accès dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce quelle qu'en soit la forme et la nature (notamment informations financières et marketing, secrets de fabrique, savoir-faire, information relative à la sécurité et aux conditions d'utilisation des Services). Pour qu'une information soit considérée comme confidentielle, il n'est pas nécessaire que son caractère confidentiel soit mentionné sur le document ou autre support contenant ladite information, ou qu'il soit précisé au moment où l'information est divulguée. Chacune des Parties s'engage à respecter son obligation de confidentialité pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant une période de deux (2) ans à compter de sa fin, quel qu'en soit la cause.

10.2. Exceptions

Les engagements de confidentialité définis ci-dessus ne s'appliquent pas aux informations dont la Partie récipiendaire peut démontrer que (a) la Partie récipiendaire en avait légitimement connaissance sans être obligée de les garder confidentielles, avant que l'autre Partie ne les lui communique ou ne lui y donne accès, (b) elles se trouvent dans le domaine public autrement que du fait d'un manquement de la Partie récipiendaire (ou des personnes dont elle est responsable) à l'obligation de confidentialité objet du présent Contrat, (c) elles ont été communiquées à la Partie récipiendaire par un tiers de manière légitime et avec autorisation de les divulguer, (d) elles résultent de développements réalisés par la Partie récipiendaire et/ou par ses collaborateurs, et ce, indépendamment de l'exécution du Contrat, ou (e) la divulgation desdites informations a été autorisée par l'autre Partie dans les conditions prévues au Contrat. Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties se réserve la possibilité de divulguer des informations reçues de l'autre Partie (a) dans la limite strictement nécessaire à la

défense de ses droits, étant précisé qu'en ce cas, les informations confidentielles de l'autre Partie sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve, et ne peuvent être divulguées qu'aux seules personnes ayant besoin d'en connaître dans le cadre de l'action ou de la procédure en cause (magistrats, conseils, etc.), lesquelles sont soumises au secret professionnel ou, à défaut, liées par un accord de confidentialité, et (b) à la requête d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, étant précisé qu'en pareil cas, la divulgation sera strictement limitée à la demande de ladite autorité, et que, sous réserve de toute disposition légale ou injonction contraire, la Partie récipiendaire informe l'autre Partie de ladite requête.

11. DISPOSITIONS GENERALES

11.1. Divisibilité

La nullité d'une des clauses du Contrat souscrit auprès d'OVHcloud en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du Contrat qui garderont leur plein effet et portée. Dans ce cas, les Parties devront, dans la mesure du possible, remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

11.2. Intitulés

Les intitulés des articles des conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

11.3. Tolérance

Le fait qu'OVHcloud ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes Conditions générales ne peut être interprétée comme valant renonciation par OVHcloud à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites Conditions.

11.4. Documents Contractuels

Les conditions générales du Client, tous les autres documents du Client, et tous accords ou discussions précédentes sont expressément exclus du champ contractuel. OVHcloud peut à tout moment et de plein droit modifier les Conditions de Service. Ces modifications sont applicables immédiatement à toutes nouvelles Commandes.

Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est notifié par courrier électronique ou via son Interface de gestion de toute modification des Conditions de Service en vigueur. Les modifications des Conditions de Service n'entrent en vigueur que trente (30) jours calendaires après envoi de la notification susvisée. Toutefois, les modifications de Conditions Produits Tiers et les mises en conformité légale ou réglementaire peuvent intervenir immédiatement dans la mesure où OVHcloud ne les maîtrise pas. Lorsque de nouvelles Conditions de Service sont défavorables au Client, ce dernier peut résilier les Services impactés par courrier recommandé avec accusé de réception ou depuis le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions de Service.

11.5. Indépendance

Les Parties conviennent que rien dans le Contrat ne peut être interprété comme étant constitutif d'un mandat, d'une joint-venture, d'une société créée de fait, d'une société en participation ou d'une quelconque autre forme de groupement, d'entreprise commune ou d'association. Chaque Partie demeure entièrement indépendante, maître de la gestion de ses affaires, et responsable de l'ensemble de ses actes, et assume seule l'intégralité des risques liés à son activité.

11.6. Cession de Contrat

Aucune des Parties n'est autorisée à céder le présent Contrat, même partiellement, sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, chacune des Parties peut librement céder tout ou

partie du présent Contrat à ses Sociétés Apparentées. Dans ce cas, elle le notifie dans les plus brefs délais par écrit à l'autre Partie, et se porte fort du respect du Contrat par la ou les Société(s) Apparentée(s) cessionnaire(s). Les opérations suivantes n'entrent pas dans le champ d'application du présent article, et sont autorisées, sous réserve pour le Client de rester éligible en tant que Bénéficiaire à l'UGAP : (a) les changements d'actionnariat, changements de participation et changements de contrôle de l'une ou l'autre des Parties, et (b) les opérations telles que les fusions, absorptions, cessions de fonds de commerce, cessions d'activité et autres opérations entrainant un transfert de patrimoine de l'une ou l'autre des Parties. Si l'une des Parties procède à l'une des opérations mentionnées aux points (a) et (b) ci-dessus, elle en informe l'autre Partie. Si l'opération est réalisée au bénéfice d'un concurrent direct de l'autre Partie ou d'une société en contentieux avec l'autre Partie, cette dernière est autorisée à résilier le Contrat de plein droit et sans indemnité.

11.7. Communications

Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur d'OVHcloud feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par OVHcloud pendant toute la période des relations contractuelles et pendant les trois (3) années suivantes. Sous réserve des autres modes de communication et destinataires prévus au Contrat, toutes les notifications, mises en demeure et autres communications prévues au Contrat sont réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées :

- A OVHcloud : par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Support OVH - 2 rue Kellermann – BP 80157 59053 ROUBAIX CEDEX 1 ;
- Au Client : par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale associée à son Compte Client ou par courriel.

11.8. Publicité et promotion

Sauf décision contraire du Client communiquée depuis son Interface de Gestion, OVHcloud est autorisée à se prévaloir de la relation commerciale entretenue entre le Client et OVHcloud dans le cadre de la conduite usuelle de ses activités commerciales auprès de ses clients et prospects. Toute autre mention par OVHcloud du Client, ainsi que toute autre utilisation de ses signes distinctifs (logos, marques, etc.) notamment dans le cadre de publicités, manifestations publiques, colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, ou sur ses plaquettes, documents commerciaux ou Site Internet d'OVHcloud, est soumise à accord préalable du Client.

11.9. Convention de preuve

Il est expressément convenu que les données du système d'information d'OVHcloud ou de ses sous-traitants, telles que logs de connexion, relevés de consommation, récapitulatifs de commandes et de paiement, compte-rendu de gestion des Incidents ou autres, sont pleinement opposables au Client et recevables y compris dans le cadre de procédures contentieuses.

11.10. Computation des délais

Par dérogation aux dispositions des articles 640 et suivants du Code de procédure civile, et sous réserve de stipulations différentes du présent Contrat, les délais sont calculés en jours calendaires, et commencent à courir à compter du lendemain de leur événement déclencheur.

11.11. Survivance

L'arrivée du terme ou la résiliation anticipée du Contrat n'affectera pas la validité des droits et obligations prévus aux articles « Confidentialité », « Responsabilité », « Propriété Intellectuelle », « Communication », « Compétence juridictionnelle et loi applicable » du Contrat qui, par leur nature ou du fait des stipulations spécifiques, se prolongent au-delà du terme ou de cette résiliation, tant pour les Parties que pour leurs ayants-droits et ce jusqu'à leur date respective d'expiration.

12. COMPETENCE JURIDICTIONNELLE ET LOI APPLICABLE

12.1. Compétence Juridictionnelle.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Paris (France), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

12.2. Loi applicable

Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.

13. DEFINITIONS

Charte Déontologique : Charte du bon comportement dans l'utilisation des Services d'OVHcloud se trouvant sur le site internet d'OVHcloud telle que modifiée à tout moment.

Commande : Souscription du Client à des Services.

Compte Client / Nic / Nichandle : Compte référence/identifiant permettant au Client souscrire aux Services d'OVHcloud.

Conditions Particulières de Service / Conditions Particulières : Document décrivant un ou plusieurs Service(s) fourni(s) par OVHcloud, stipulant les conditions d'exécution et d'utilisation propres au dit(s) Service(s), et publiées sur le site internet d'OVHcloud ou disponibles sur simple demande auprès du Support OVHcloud.

Conditions Produits Tiers : Conditions contractuelles spécifiques à l'utilisation de Produit Tiers mis à disposition par OVHcloud dans le cadre des Services.

Conditions de Service : Ensemble des termes et conditions de service applicables à une Commande, notamment les présentes Conditions Générales de Service et les Conditions Particulières, dans leurs dernières versions en vigueur et publiées sur le site internet OVHcloud ou disponibles sur simple demande auprès du Support OVHcloud.

Contenu : Informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, collectés, stockés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services.

Éléments d'OVHcloud : Tous les éléments (y compris logiciels, données, Infrastructures, documentation, etc.) mis à la disposition du Client par OVHcloud dans le cadre des Services et en exécution du Contrat.

Incidents : Événements causant une interruption ou un dysfonctionnement des Services mis à disposition du Client par OVHcloud.

Infrastructure : Ensemble des éléments physiques et virtuels appartenant au Groupe OVHcloud ou étant sous sa responsabilité, mis à disposition par OVHcloud dans le cadre des Services, et pouvant être constitué notamment d'un réseau, de bande passante, de ressources physiques et de logiciels et/ou applications.

Interface de Gestion : Espace "Manager" accessible par le Client après identification par l'entrée de son identifiant client et mot de passe correspondant.

Listes de Sanctions : Liste de personnes, d'entreprises et d'entités sanctionnées en vertu de la directive (UE) 2015/849 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme telle que modifiée par la directive n° 2018/843 du 30 mai 2018 ou en application d'autres actes législatifs dans le domaine de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Produits Tiers : Tout produit (tel que système d'exploitation, application, pare-feu ou composant matériel) développé par un tiers et appartenant audit tiers et mis à disposition du Client par OVHcloud, ou que le Client s'est directement ou indirectement procuré auprès dudit tiers.

Service : Tous services, tels que l'utilisation des produits, Éléments d'OVHcloud (infrastructures, réseau, etc.) et l'accès au support, fournis par OVHcloud au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Site OVHcloud / Site Internet d'OVHcloud : Site Internet de la société OVH SAS dont l'URL est « http://www.ovhcloud.com » ou tout autre Site Internet dérivé appartenant à l'une de ses Sociétés Apparentées.

Sociétés Apparentées : Toute société qu'OVHcloud contrôle, qui contrôle OVHcloud ou avec OVHcloud sous contrôle commun d'une troisième entité. La notion de contrôle s'entend au sens de l'article L233-3 du code de commerce français, le contrôle pouvant être direct ou indirect. Les sociétés domiciliées aux Etats-Unis d'Amérique sont explicitement exclues du champ d'application des présentes.

Support OVHcloud : Service d'OVHcloud en charge de l'assistance du Client et de la gestion des Incidents.

Tiers Fournisseurs : Tiers au Contrat, incluant, notamment, mais pas seulement, les fournisseurs d'énergie, fournisseurs réseau, gestionnaires de points de raccordement réseau ou de centre de données de colocation, fournisseurs de matériel, logiciels ou autres, transporteurs, prestataires techniques, gardiennage.

Utilisateur(s) : Client ou toute(s) autre(s) personne(s) accédant ou utilisant les Services (en ce compris l'accès ou l'utilisation de tous produits configurés au sein des Services par OVHcloud, le Client, ses propres clients ou tous tiers) sous la responsabilité du Client.

Partie 2
Conditions Particulières de Service
- Services Infrastructure -

Liste des Conditions Particulières de Service :

Conditions Particulières Serveurs Dédiés

Conditions Particulières du Service Public Cloud

Conditions Particulières Healthcare Public Cloud

Conditions Particulières Hosted Private Cloud Premier

Conditions Particulières Hosted Private Cloud SecNumCloud

Conditions Particulières HPC powered by Nutanix

Conditions Particulières Healthcare

Conditions Particulières OVHcloud Connect

Conditions Particulières Adresses IP Additionnelles

Conditions Particulières Dedicated Exchange

Conditions Particulières Serveurs Baremetal Trusted Zone

Conditions Particulières Public Cloud Trusted Zone

EULA Microsoft (applicable aux logiciels Microsoft utilisés sur les services OVHcloud)

Conditions Particulières du Service Cloud Disk Array d'OVH

CONDITIONS PARTICULIERES SERVEURS DEDIES

Version en date du 15 mars 2022

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.

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.

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 de la validation des présentes Conditions Particulières 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.

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 paramétrages.

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, entrainent 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'acquérir 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'acquitter 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 entrainer 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 Bare Metal, 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'acquérir tous les droits nécessaires à l'utilisation desdits éléments, et s'acquitte 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.

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.

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.

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.

7.1. 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.

7.2. 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 : - 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%	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.

- Gamme KIMSUFI : 99,9%	
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 entrainant 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 entrainant 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 entraine 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.

Toute demande de pénalités du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion. Au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client. Sur demande du Client, le Titulaire du Marché verse au Client ou à l'UGAP le cas échéant le montant des pénalités dans les conditions prévues au Marché.

7.3. 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), l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité pourra être facturée au Client. 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%.

8. TARIF, DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DU SERVICE

Le tarif varie en fonction de la gamme de serveur 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.

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

La Durée Initiale commence le jour de la mise à disposition effective du Serveur Dédié. Sauf disposition contraire convenue entre le Client et le Titulaire du Marché, à l'issue de la Durée Initiale, la durée de location se renouvèle 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 dans les Conditions Générales de Services en vigueur.

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 mai 2021, entraine la prolongation dudit Service à compter du 24 mai 2022 jusqu'au 31 mai 2022*).

Sauf disposition contraire convenue entre le Client et le Titulaire du Marché, au terme de la Commande, 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.

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.

9. SUPPORT OVHCLOUD

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.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE PUBLIC CLOUD

Version en date du 25/04/2022

DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous, ou à défaut dans le Glossaire OVHcloud accessible sur le Site OVHcloud.

1. OBJET

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Particulières, notamment conditions d'utilisation et conditions financières, applicables aux services de l'univers Public Cloud d'OVHcloud (ci-après le ou les « Service(s) »).

Elles complètent les Conditions Générales de Service OVHcloud en vigueur, qui sont applicables aux Services. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Service OVHcloud.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

Dans le cadre des Services de l'univers Public Cloud, OVHcloud met à la disposition du Client différentes Ressources dont les configurations et caractéristiques sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. On entend par « Ressource(s) » les élément(s) composant les Services de l'univers Public Cloud, notamment Instances, Espaces de Stockage tels que Conteneurs Object Storage et Espaces d'Archivage, Clusters, plateformes d'analytique de données, unités de calcul etc. Les configurations et caractéristiques des Ressources évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions, notamment dans le cadre de toutes nouvelles commandes.

Avant de choisir et d'utiliser des Ressources, il appartient au Client d'étudier attentivement chaque configuration disponible afin de sélectionner celle(s) dont les caractéristiques correspondent à ses besoins.

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

En fonction de la configuration et du type d'Instance, les ressources allouées, ainsi que le débit maximum de données sur la bande passante et les caractéristiques de l'Espace de Stockage (réplication, distribution, localisation) varient. Les quantités de ressources en mémoire vive et processeur allouées au Client, sont, soit garanties (Instances RAM et Instances CPU), soit partagées par le Client avec les autres utilisateurs disposant d'une ou plusieurs Instance(s) installée(s) sur le même Serveur Hôte. En cas de ressources partagées, la performance ne peut être garantie.

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

Les capacités des Services peuvent être limitées (notamment bande passante, volumes additionnels d'une Instance, etc.). Ces limites de capacité sont précisées sur le Site Internet d'OVHcloud.

Pendant toute la durée de la souscription, OVHcloud met à la disposition du Client une Interface de Gestion lui permettant de gérer les Services, de paramétrer et gérer ses Ressources ou encore de retrouver ses relevés de consommation.

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

3. COMMANDE ET LIVRAISON

Les codes d'accès et clés génériques fournis par OVHcloud dans le cadre de la mise à disposition du Service n'ont pas vocation à être utilisés durablement. Il revient au Client de les modifier dans les plus brefs délais à compter de leur réception, en respectant les règles de l'art en matière de sécurité et de confidentialité des moyens d'authentification.

Sous réserve du respect des procédures définies par l'UGAP et/ou le Titulaire du Marché, à compter de l'activation du Service par OVHcloud, le Client peut à tout moment gérer ses Ressources : augmenter ou réduire le nombre de ses Instances et le volume de données stockées dans ses Espaces de Stockage, changer la ou les Instance(s), mise(s) à sa disposition afin de bénéficier d'une nouvelle configuration, etc. Ces changements interviennent de manière asynchrone suivant la demande du Client, faite directement depuis son Interface de Gestion ou en utilisant les API mises à disposition par OVHcloud.

4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

4.1. Prérequis

Avant d'utiliser les Services, il appartient au Client de prendre connaissance de toutes leurs caractéristiques, ainsi que des Conditions de Services applicables, en particulier les présentes conditions d'utilisation, et de valider que ces conditions correspondent à ses besoins, compte tenu, entre autres, de ses activités et de son analyse de risques.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte des ressources mises à sa disposition par OVHcloud dans le cadre des Services et pour s'assurer de la pérennité des données stockées sur lesdites ressources, notamment via la réalisation d'opérations de sauvegarde.

Le Client s'engage également à prendre connaissance de la documentation mise à sa disposition par OVHcloud et relative aux Services.

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

4.2. Généralités

Les ressources mises à disposition du Client restent la propriété exclusive d'OVHcloud.

Certains composants des Serveurs Hôtes sur lesquels sont installés les Ressources, notamment les Instances mises à disposition du Client, étant partagées avec les autres ressources installées sur ces derniers, le Client s'engage à ne pas utiliser les Services d'une façon préjudiciable pour les autres clients d'OVHcloud ou nuire à la réputation de l'adresse IP desdits Serveurs Hôtes.

Le Client est seul responsable de l'administration et de l'utilisation qu'il fait des Ressources, notamment Instances et Espaces de Stockage (Conteneurs Object Storage, Espaces d'Archivage, etc.), mises à sa disposition. OVHcloud se charge de l'administration de l'Infrastructure (matériel, réseau, Serveurs Hôtes, disques) sur laquelle sont configurés les Services, et n'intervient pas dans l'administration desdites Ressources.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et des sites Internet qu'il héberge sur les Ressources mises à sa disposition, ainsi que du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers.

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

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

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, et autres droits de propriété intellectuelle. Le Client s'interdit notamment dans le cadre ou à partir des Services de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur les Ressources, des fichiers ou des liens de type hypertexte en violation notamment de droits de propriété intellectuelle, de mettre en place des services de débridage ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plateformes d'hébergement de fichiers, d'utiliser de manière avérée la technique du spamming ou envoi de courriers électroniques non sollicités sur le réseau Internet, au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques, de mener des activités d'intrusion et/ou tentatives d'intrusion (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing…), et plus généralement 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 ces hypothèses, OVHcloud se réserve le droit de suspendre les Services sans préavis et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVHcloud pourrait prétendre. Lorsque le Client dispose d'un réseau privé OVHcoud (vRack), OVHcloud se réserve le droit de suspendre l'Instance du Client si ce dernier utilise le lien réseau privé de ladite Instance à plus de 75% de sa capacité pendant plus de 72 minutes par période de 24 heures.

OVHcloud ne saurait être tenue pour responsable, à quelque titre que ce soit, y compris de manière solidaire, des informations, fichiers, données et autres Contenus du Client, et de l'utilisation qui en est faite dans le cadre du Service, notamment transmission, diffusion à des Internautes, collecte, exploitation, mise à jour, etc. 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.

OVHcloud se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le Client reconnait que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place, et de de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités des Ressources afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. OVHcloud informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de ces blocages.

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 des Services. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir des Services.

OVHcloud se réserve par ailleurs la possibilité de suspendre les Services du Client si ces derniers présentent un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes, infrastructures et environnements d'OVHcloud, des Services et/ou des données du Client.

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

OVHcloud n'effectue aucune sauvegarde spécifique du Contenu et des données stockées sur les Ressources, et les mécanismes de réplication de données mis en œuvre par OVHcloud dans le cadre des Services ne constituent en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte ou l'altération de son Contenu et de ses données. Il

appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Données afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre des Services.

OVHcloud met en place une fonctionnalité permettant de réaliser des copies « instantanées » (ou « Snapshot ») de l'état (processus et mémoire vive) d'une Instance à un moment déterminé. Certaines Instances ne sont néanmoins pas éligibles à cette fonctionnalité, tel que renseigné sur le site OVHcloud. OVHcloud rappelle au Client qu'un Snapshot ne constitue pas une sauvegarde pérenne des données de l'Instance. Par conséquent, un Snapshot ne saurait en aucun cas dispenser le Client de réaliser une sauvegarde de ses données conformément aux dispositions du présent article des présentes. Par défaut, les Snapshots ont une durée illimitée et sont facturés dans les conditions prévues à l'article 7 ci-dessous. Le Client peut solliciter la restauration de son Instance à partir de n'importe quel Snapshot. Dans ce cas, les données de l'Instance sont supprimées et les données du Snapshot sélectionné sont restaurées.

Les Services, et notamment les technologies de « Cloud Computing » permettant d'exploiter les puissances de calcul et de stockage des serveurs hôtes via le réseau Internet et étant utilisées par OVHcloud pour la gestion des Ressources, notamment des Instances et des Espaces de Stockage du Client, ne constituent pas une garantie de continuité de Service, ni une garantie de protection et de conservation des données du Client. Le Client demeure seul responsable, notamment en cas d'hébergement de Contenus et/ou de données sensibles et/ou nécessaires à la poursuite de ses activités, de la sauvegarde (ou back-up) de ses données et autres Contenus, la mise en place et la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité, et plus généralement de toutes mesures techniques et organisationnelles de nature à permettre au Client de poursuivre son activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur des Services susceptible d'impacter la continuité de son activité et la disponibilité et l'intégrité de ses Contenus et données.

4.3. Applications, outils et logiciels

Les applications, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud dans le cadre des Services (notamment le système d'exploitation avec lequel les Instances du Client sont configurées par OVHcloud, les applications étant le cas échéant préinstallées sur les Instances par OVHcloud et les Applications API mises à disposition), doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers. Le Client s'engage à toujours utiliser les dernières versions disponibles des applications, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud.

Les Conditions Produits Tiers sont soit communiquées au Client au moment de la première commande de la Ressource configurée avec lesdits systèmes et/ou applications préinstallé(e)s, soit mises à disposition du Client sur le Site Internet d'OVHcloud ou sur le site de l'éditeur.

Les Services peuvent être utilisés et interconnectés avec des éléments (logiciels, systèmes, applications, objets connectés, etc.) non fournis par OVHcloud. Le Client se charge d'acquérir tous les droits nécessaires à l'utilisation desdits éléments, et s'acquitte des redevances correspondantes directement auprès des tiers ayant-droits. Les installations desdits éléments se font sous son entière responsabilité, OVHcloud ne pouvant être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement des Services du Client consécutif auxdites installations.

4.4. Evolution des Services et Mises à jour

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les systèmes d'exploitation et applications préinstallés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée en concertation avec le Client.

Le Client peut également procéder aux opérations de maintenance et de mise à jour des systèmes d'exploitation et applications susvisés étant préinstallés sur les Ressources mises à sa disposition. Dans ce cas, 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 des Ressources consécutif aux opérations ainsi réalisées par le Client.

Avant d'opérer des mises à jour ou montées de version des systèmes d'exploitation et applications, le Client doit prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la pérennité de ses données, telles qu'opérations de sauvegarde, et s'assurer de la compatibilité de l'évolution ou de la nouvelle version avec les Services. A cette fin, le Client consulte le Site Internet d'OVHcloud, et à défaut d'information disponible, contacte le Support OVHcloud.

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

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

4.5. Localisation

Au moment de la création d'une Ressource le Client choisit sa localisation parmi les Centres de données disponibles.

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

Chacun des Centres de Données où sont localisées les Instances composant un Projet Public Cloud bénéficie d'une quantité mensuelle offerte de trafic public sortant pouvant être consommée par lesdites Instances. Pour la majorité des Centres de Données, cette quantité est illimitée. Cependant, lorsque celle-ci est limitée, toute consommation supplémentaire donne lieu à facturation additionnelle. La liste des Centres de Données concernés, ainsi que les quantités de trafic public sortant offertes et les tarifs applicables sont indiqués sur le Site internet OVHcloud.

Le Client reconnaît et accepte qu'il soit également soumis à la législation applicable sur le territoire sur lequel les Infrastructures sont installées et ses données stockées. Il reconnaît ainsi la faculté pour OVHcloud de suspendre son Service dès lors que celui-ci serait utilisé pour une activité prohibée sur le lieu de localisation physique des équipements fournis par OVHcloud.

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

5. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

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

Offre	Engagements de niveau de Service (SLA)
Instances General Purpose	Taux de disponibilité mensuelle : 99,99%
Instances CPU	Taux de disponibilité mensuelle : 99,99%
Instances RAM	Taux de disponibilité mensuelle : 99,99%

Instances GPU	Taux de disponibilité mensuelle : 99,99%
Instances IOps	Taux de disponibilité mensuelle : 99,90%
Instances Sandbox	Taux de disponibilité mensuelle : 99,95%
Instances Discovery	Taux de disponibilité mensuelle : 99,95%
Conteneurs Object Storage, Block Storage & Espaces d'Archivage :	Taux de disponibilité mensuelle : 99,90% Taux de résilience mensuelle des données : 100%

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

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

*Par « **Résilience** », il convient d'entendre la capacité d'OVHcloud à mettre à nouveau à disposition du Client les données qui ont été stockées dans les Conteneurs Object Storage du Client avant un incident d'indisponibilité dûment déclaré (voir conditions ci-après). L'engagement de résilience est applicable au Service Object Storage uniquement, à l'exclusion des autres Espaces de Stockage proposés par OVHcloud dans le cadre des Services Public Cloud. L'engagement de Résilience d'OVHcloud ne constitue en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de son contenu et de ses données. Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses données et de la gestion de la continuité de son activité tel que prévu à l'article 4.2 ci-dessus.*

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

En cas d'indisponibilité, le Client déclare l'incident, et 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. Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVHcloud, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie.

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

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

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

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

- Non-respect du taux de disponibilité :

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

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

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

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

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

Si un événement entraine 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 ou de défaut de Résilience 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 les Ressources), (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 des Services par le Client (notamment mauvaise utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues aux présentes ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité pourra être facturée au Client. 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.

6. DUREE DU SERVICE

Une fois la souscription au(x) Service(s) réalisée, le Client décide, en fonction de ses besoins, de créer et/ou de supprimer tout ou partie du/des Service(s) (en particulier Instances et Espaces de Stockage), via son Interface de Gestion.

Il n'y a pas de durée minimum d'utilisation. Toutefois, tout(e) heure ou mois (étant entendu heure d'horloge ou mois calendaire) commencé(e), selon le mode de facturation retenu, est facturé(e) et du(e) en intégralité dans les conditions prévues à l'article 7 ci-dessous.

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

Au terme du Service, quel qu'en soit le motif, les Ressources du Client sont supprimées ainsi que l'intégralité des éléments associés (Snapshots, etc.) et des données susceptibles d'y être stockées.

7. TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION

Les tarifs applicables sont disponibles sur le site https://www.ovhcloud.com. Ces tarifs sont exprimés en euros hors taxes.

7.1. Ressources et éléments associés

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

Deux tarifications sont proposées :

- Un tarif horaire (ou « Pay as you go »)
- Un tarif forfaitaire mensuel.

Le tarif forfaitaire mensuel permet d'utiliser une Ressource (et le cas échéant les éléments associés) pendant tout le mois calendaire au cours duquel la Ressource est créée. Si la création de la Ressource intervient en cours de mois, le tarif forfaitaire mensuel susvisé est facturé au prorata temporis sur la base du nombre d'heures restant depuis la création de la Ressource, jusqu'à la fin du mois en cours (l'heure de création de la Ressource étant comptabilisée comme une heure pleine et entière).

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

Concernant le tarif horaire, le Client est facturé en fonction des unités d'œuvre effectivement consommées (par exemple durée de mise à disposition, durée de rétention, volume de Données, nombre de séries, etc.). Chaque unité d'œuvre entamée est facturée en intégralité, y compris si elle n'est pas totalement utilisée ou si elle est créée et/ou supprimée en cours de tranche horaire (arrondi à l'unité supérieure).

Les unités d'œuvre varient d'une catégorie de Service à l'autre. Les unités d'œuvre applicables à chaque Service ainsi que les tarifs correspondants sont précisés sur le Site Internet d'OVHcloud.

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

7.2. Conteneurs Object Storage et Espaces d'Archivage

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

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

OVHcloud propose un tarif horaire par Giga Octet.

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Généralités

Lorsque plusieurs tarifications existent, le tarif applicable est déterminé par le Client via son Interface de Gestion au moment de la création de la Ressource concernée (par exemple création d'Instance).

En cas d'application d'un tarif forfaitaire mensuel, le Service est facturé à terme à échoir quelques instants après la création par le Client de la Ressource et concernés (ainsi que ses éléments associés).

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

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

Les paiements sont effectués dans les conditions définies au Marché.

8. SERVICE EN PHASE DE TEST

OVHcloud se réserve le droit de proposer des services ou de nouvelles fonctionnalités en version « Test » (ci-après le(s) « **Service(s) Test** »). Le Test est défini comme étant toute phase du processus de développement du Service durant laquelle le Client est autorisé, à utiliser un service d'OVHcloud avant sa commercialisation effective, afin de participer à son amélioration et de constater tout dysfonctionnement possible. L'identification d'un Service Test sera réalisée par OVHcloud par tous moyens. A titre d'exemple, toute version de service désignée sur le Site Internet OVHcloud en tant que version Alpha, Beta, Gamma par OVHcloud sera considérée comme un Service Test au sens des présentes.

Le Client peut être invité à communiquer des retours d'information réguliers quant à l'utilisation du Service en phase de test via les différents canaux préalablement établis et mis à sa disposition par OVHcloud.

Le Client assure avoir pris connaissance et avoir été averti du fait que le Service Test fourni par OVHcloud est en phase de test selon le sens commun réservé à ce terme. Par conséquent il s'engage à supporter tous les risques (tels que notamment instabilité, dysfonctionnements, indisponibilités, perte ou altération des données...) liées à

cette phase. Les niveaux de service (SLA) indiquées dans les présentes conditions particulières ne sont pas applicables aux Services Test.

OVHcloud rappelle à ce titre au Client, qu'il lui est fortement déconseillé de stocker sur le Service Test pendant la durée de la période de test, des fichiers présentant un caractère vital ou essentiel à son activité. Le Client s'engage à ne pas stocker de donnée à caractère personnel sur le Service Test.

La commercialisation et la continuité du Service à l'issue de la phase de Test ne sont pas garanties par OVHcloud. OVHcloud se réserve le droit de suspendre voire mettre fin au Service Test, à tout moment et sans indemnisation. OVHcloud se réserve dès lors la possibilité de restreindre, limiter ou suspendre le Service Test 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 aux termes contractuels d'OVHcloud ou ne correspondent pas aux finalités du test effectué dans le cadre du Service Test.

En cas de non-renouvellement de la phase de test, OVHcloud s'efforcera d'en informer préalablement le Client et procédera à l'effacement de toutes les données stockées par le Client sur le Service Test. Au terme du Service Test, pour quelque raison que ce soit, OVHcloud procédera à l'effacement de toutes les données stockées par le Client sur ledit service.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE PUBLIC CLOUD
ANNEXE 1 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE OVHCLOUD MANAGED KUBERNETES

1. DESCRIPTION DU SERVICE

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

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

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

2. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Prérequis

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

2.2. Gestion et mises à jour du Cluster

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

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

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

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

Afin que le Service Managed Kubernetes puisse orchestrer les Ressources composant le Cluster du Client selon les ordres définis par ce dernier via API, le Client accepte expressément que ledit Service puisse ajouter, supprimer

et/ou modifier des Ressources de façon automatique, et reconnait être redevable de toutes sommes liées à l'utilisations de ces Ressources.

2.3. Localisation

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

3 . OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

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

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

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

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE PUBLIC CLOUD
ANNEXE 2 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE MANAGED PRIVATE REGISTRY

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service Managed Private Registry permet au Client de gérer des banques de données d'images logicielles containerisées (les « **Images** ») et stocker lesdites images logicielles de façon organisée et sécurisée.

Le Client dispose par défaut d'un Espace de Stockage fournit dans le cadre du Service. Une Interface de Gestion, ainsi que des Applications API, outils et logiciels (les « **Composants** ») permettant le traitement des Données du Client (Docker Registry API, Harbor Core, Notary, etc.) sont également mis à la disposition de ce dernier.

Différents modèles sont proposés dans le cadre du Services (S, M ou L), dont les caractéristiques varient et sont décrites sur le Site internet OVHcloud.

Les Données stockées par le Client dans le cadre du Service sont répliquées par défaut sur des Espaces de Stockage localisés dans la même région que celle sélectionnée par ce dernier lors de la création du Managed Private Registry au sein de son « Projet Public Cloud » OVHcloud.

2. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

2.1. Prérequis

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

2.2. Généralités

Le Service est soumis aux Conditions de Services en vigueur, et notamment aux présentes Conditions Particulières et aux Conditions Générales de Services OVHcloud. Ils doivent être utilisés conformément auxdites conditions.

Le Service Managed Private Registry est à destination de clients ayant la qualité de professionnels. A cet effet, le Service doit être utilisé par le Client uniquement au sein et pour les besoins de son organisation. L'usage du Service dans le cadre de registres publics, accessibles en lecture libre depuis Internet, est prohibé, OVHcloud se réservant le droit de suspendre ou résilier le Service. En cas d'usage excessif de trafic sortant par le Client, OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Service.

Dans le cadre du Service, OVHcloud assure la maintenance en condition opérationnelle des Infrastructures physiques et réseau sur lesquelles repose ledit Service, ainsi que la mise à jour des Composants étant mis à disposition du Client. Pour le reste, le Client est responsable de la gestion de son Service, et notamment des droits liés à l'utilisation de ce dernier ainsi que de la mise en œuvre de toute mesure nécessaire afin de s'assurer de la pérennité de ses données et autres Contenus.

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

Pour chaque catégorie de modèles, un nombre limite de connexions sortantes parallèles est défini selon le modèle, tel que précisé sur le Site OVHcloud.

2.3. Composants

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client différents Composants pouvant être Open Source ou propriétaires. Tous les Composants mis à la disposition du Client par OVHcloud dans le cadre des Services restent la propriété exclusive d'OVHcloud ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. OVHcloud concède au Client le droit d'utiliser lesdits Composants mis à sa disposition uniquement pour les besoins de son activité. Certains composants pourront être accessibles uniquement à certains modèles de Managed Private Registry, tel que décrit sur le site OVHcloud.

Le Client dispose notamment d'un Composant lui permettant la détection de failles de sécurité (via l'utilisation de liste de failles de sécurité). OVHcloud ne donne aucune garantie sur l'utilisation de ce Composant, la responsabilité d'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de non-détection d'une faille de sécurité par ce Composant. Le rôle d'OVHcloud se limite à alerter le Client en cas de détection de failles de sécurité, les actions correctives à mener restant de la responsabilité du Client. Le composant est préconfiguré avec une sélection de listes soumises à licence, tel que précisé au sein de la documentation OVHcloud.

Les Composants mis à disposition par OVHcloud dans le cadre des Services doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers.

2.4. Gestion et Conservation des Données

Le Client est seul en charge de la gestion et de la supervision de ses données. En aucun cas la responsabilité d'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du Client.

OVHcloud se réserve la possibilité de collecter des métadonnées liées à l'utilisation du Service, telles que données liées à l'utilisation CPU, à la mémoire, erreurs dans les journaux (logs), etc.

2.5. Opérations de maintenance, de mise à jour et de montée de version

OVHcloud est en charge des opérations de maintenance des infrastructures physiques sur lesquelles repose le Service et de mise à jour et de montée de version des systèmes d'exploitation et logiciels étant mis à sa disposition dans le cadre du Service, ainsi que de la configuration dudit Service.

2.6. Fin de Service

A la fin du Service quelle qu'en soit la cause (échéance, résiliation, suppression, non renouvellement, etc.), de même qu'à la fin de la durée de rétention applicable aux Données du Client, l'intégralité des Données qui y sont associées sont automatiquement supprimées de manière irréversible. Il appartient au Client de veiller, avant la fin du Service ou de la période de rétention de ses Données, à sauvegarder ou transférer lesdites Données sur un autre système.

3. DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« Pay as you go »), dans les conditions précitées.

Tout(e) heure (étant entendu heure d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité.

Le trafic sortant consommé par le Client n'est pas facturé dans le cadre du Service.

4. NIVEAUX DE SERVICE

4.1. Engagements de niveaux de Service

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

Elements	Engagements de niveau de Service (SLA	Dédommagements

Accessibilité aux composants essentiels (API Docker Registry, Harbor Core & Notary)	Taux mensuel de Disponibilité : Plan S : 99,90% Plan M : 99,95% Plan L : 99,95%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Accessibilité aux autres composants Harbor (Job Service, Clair, Harbor UI & API Harbor)	Taux mensuel de Disponibilité : Plan M : 99,90% Plan L : 99,90%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Résilience des données	Taux de résilience mensuelle des données : Plan S : 100% Plan M : 100% Plan L : 100%	Crédit égal à 100% du montant mensuel payé par le Client au titre du mois considéré pour la portion du registre Docker affectée par le dysfonctionnement.

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

*Par « **indisponibilité** », il convient d'entendre une réponse à un appel (ou « call ») http 200 en moins de trente (30) secondes (hors transfert (« push/pull ») d'image dont le temps dépend de la taille de l'image concernée), tels que mesuré par les sondes OVHcloud.*

*Par « **Résilience** », il convient d'entendre la capacité d'OVHcloud à mettre à nouveau à disposition du Client les données qui ont été stockées dans le registre Docker du Client avant un incident d'indisponibilité dûment déclaré (voir conditions ci-après). L'engagement de Résilience d'OVHcloud ne constitue en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de son contenu et de ses données. Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses données et de la gestion de la continuité de son activité.*

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

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

Si un événement entraine 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 ou de défaut de Résilience 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 utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée , (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues dans le cadre des Conditions Générales de Services ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité pourra être facturée au Client. 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.

4.2. Objectifs de niveaux de Service

OVHcloud fait ses meilleurs efforts pour gérer les Incidents dans les délais suivants :

Éléments	Objectifs
Temps de réponse moyen des API	4 secondes
Code de statut moyen des registres une heure après déploiement d'un Service donné	1% d'erreur serveur
Code de statut moyen de Harbor une heure après déploiement d'un Service donné	1% d'erreur serveur

(*) Le respect des objectifs de niveaux de Services définis ci-dessus n'est pas garanti.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE PUBLIC CLOUD
ANNEXE 3 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE LOAD BALANCER

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client un répartiteur de charge en tant que service (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.

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 ressources mises en œuvre dans le cadre du Service (telles qu'Instances Public Cloud, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment Conditions Particulières, leur étant applicables.

2. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Pré-requis

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

2.2. 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. DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« Pay as you go », dans les conditions précitées. Tout(e) heure (étant entendu heure d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité. Le trafic sortant consommé par le Client n'est pas facturé dans le cadre du Service.

4. OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE

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 30% 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 30% 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 dégagée de ses obligations au titre du présent SLA.

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

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 confirmée par OVHcloud.

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 entraine 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 « MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS) » des Conditions Générales de Service, (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), l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité pourra être facturée au Client. 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE PUBLIC CLOUD
ANNEXE 4 : CONDITIONS PARTICULIERES - SERVICE DATA PROCESSING

1. OBJET - DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à fournir le service Data Processing décrit ci-dessous (le « **Service** »).

Le Service permet au Client de lancer l'exécution de tâches de travail (ci-après le(s) « **Job(s)** ») via une API ou son Interface de Gestion par la mise à disposition au Client d'une solution basée sur différents logiciels tiers (tels que par exemple Apache Spark).

A ce titre, pour chacune des tâches de travail lancées le Client bénéficie d'un cluster (ci-après le « **Cluster** ») lié à un projet Public Cloud. Chaque Cluster dispose de ses propres ressources allouées (tels que par exemple des coeurs et de la mémoire). Chaque Job est piloté par un nœud maître (driver) distribuant les tâches aux nœuds de calcul (executor). Le Client choisit le nombre souhaité de nœuds de calcul et leur configuration, les tarifs étant indiqués dans son Interface de Gestion.

Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service (telles qu'Instances Public Cloud et Stockage Object, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment aux Conditions Particulières, leur étant applicables.

2. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Prérequis

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

Le Service est soumis aux Conditions de Services en vigueur, notamment aux présentes Conditions Particulières et aux Conditions Générales de Services. Il doit être utilisé conformément auxdites conditions. Les présentes Conditions Particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Services si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

Les 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.

2.2. Gestion et mises à jour du Cluster

Le Cluster est dédié au Client, hébergé, managé et maintenu en condition opérationnelle par OVHcloud, pendant toute la durée du Job. 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 dudit Service ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour.

Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de la mise à disposition de Clusters et de leur maintien en conditions opérationnelles. Le Client est quant à lui en charge du dimensionnement des infrastructures, du code nécessaire à l'exécution des Jobs, des données utilisées et de leur sécurisation.

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

Afin que le Service puisse orchestrer les Ressources composant le Cluster du Client selon les ordres définis par ce dernier via API ou son Interface de Gestion, le Client accepte expressément que ledit Service puisse ajouter,

supprimer et/ou modifier des Ressources de façon manuelle ou automatique, et reconnait être redevable de toutes sommes liées à l'utilisation de ces Ressources.

2.3. Localisation

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

2.4. Gestion et conservation des données

Le Client est seul en charge de la gestion et de la supervision de ses données. En aucun cas la responsabilité d'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du Client ou en cas de dysfonctionnement du Service résultant d'une mauvaise utilisation du Service par le Client (tels que par exemple fourniture par le Client d'un code erroné). OVHcloud décline également toute responsabilité quant au contenu des informations, textes, images, données, accessibles, partagées ou téléchargées par le Client dans le cadre du Service.

OVHcloud se réserve la possibilité de collecter des métadonnées liées à l'utilisation du Service, telles que données liées à l'utilisation CPU, à la mémoire, erreurs dans les journaux (logs), etc.

2.5. Opérations de maintenance, de mise à jour et de montée de version

OVHcloud est en charge des opérations de maintenance des infrastructures physiques sur lesquelles repose le Service et de mise à jour et de montée de version des systèmes d'exploitation et logiciels étant mis à sa disposition dans le cadre du Service, ainsi que de la configuration dudit Service.

2.6. Fin de Service

Le Client est responsable de surveiller le(s) Job(s) et d'en réaliser la fin de Service quand nécessaire. A la fin du Job quelle qu'en soit la cause (via code, échéance, résiliation, suppression, non renouvellement, etc.), de même qu'à la fin de la durée de rétention applicable aux Données du Client, OVHcloud supprimera les ressources utilisées pour le Cluster. Mais il revient au Client de supprimer les ressources utilisées collatéralement, tels que les Conteneurs Object Storage, servant à stocker les fichiers journaux.

3. DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« Pay as you go »), dans les conditions précitées.

Tout(e) minute (étant entendu minute d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité. Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un Job est lancé, et cela jusqu'à sa fin de vie. Si un Job est lancé mais échoue pour une origine quelconque, comme par exemple des données non accessibles ou du code incompatible, le Service sera facturé.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

4.1. Description

En cas de Défaillance d'un Job dans le cadre du Service, le Client pourra obtenir un crédit égal à 100% du montant payé par le Client pour la portion du Service impacté au titre du mois considéré, dans la limite de cinq (5) heures par Job.

Par « **Défaillance d'un Job** » il convient d'entendre le cas où un Job n'a pas pu arriver à son terme à la suite de la perte de connectivité sur les ressources allouées au Cluster du Client dans le cadre du Service. La perte de connectivité est constatée par OVHcloud grâce notamment à la mise en place de requêtes de monitoring de type ARP PING (Adress Resolution Protocol).

Les autres services utilisés par le Service (notamment le Object Storage) sont quant à eux soumis aux engagements de niveaux de service définis au sein des Conditions Particulières de Services leur étant applicables.

4.2. Obtention du crédit

Afin de recevoir le crédit décrit ci-dessus, le Client doit informer le Support OVHcloud dans les trente (30) jours à compter de la survenance de la Défaillance d'un Job constatée par le Client. Le Client communique à OVHcloud toutes les informations utiles au diagnostic. Si OVHcloud constate que la Défaillance d'un Job n'est pas établie, alors OVHcloud est dégagée de toute obligation au titre du présent article.

Le crédit doit être consommé par le Client dans le cadre d'un Service Public Cloud dans le mois suivant le moment où il est crédité sur le Compte OVHcloud du Client. A défaut, le crédit est perdu et ne peut plus être utilisé. Le crédit ne peut en aucun cas être remboursé au Client en numéraire

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

Si un événement entraine le non-respect de plusieurs engagements de niveaux de Services, les crédits ne peuvent pas être cumulés. Il est fait application du crédit le plus favorable au Client.

4.3. Exclusions

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre au crédit susvisé en cas de Défaillance d'un Job 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 les Ressources), (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre des Conditions Générales et/ou des présentes Conditions Particulières (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée des Services par le Client (notamment mauvaise utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues aux présentes ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique.

Les causes de la Défaillance d'un Job, 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE PUBLIC CLOUD
ANNEXE 5 : CONDITIONS PARTICULIERES – SERVICE ML SERVING

1. OBJET - DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à fournir le service ML Serving décrit ci-dessous (le « **Service** »).

Le Service permet au Client de déployer des modèles de machine learning (ci-après le(s) « **Modèles** ») via une Application API ou son Interface de Gestion. Ces Modèles peuvent être fournis par OVHcloud ou fournis par le Client.

Chacun des Modèles déployés est accessible et interrogeable par API HTTP.

A ce titre, chacun des Modèles lancés par le Client est déployé sur un ou plusieurs nœuds de calcul (ci-après les « **Ressources** ») liés à un projet Public Cloud. Chaque nœud de calcul dispose de ses propres ressources allouées (tels que par exemple des cœurs et de la mémoire). Le Client choisit le nombre souhaité de nœuds de calcul et leur configuration, les tarifs étant indiqués dans son Interface de Gestion.

Le Service propose également une fonctionnalité de mise à échelle automatique des ressources allouées : le Client indique le nombre minimum et maximum de nœuds de calculs désirés, et le Service ajuste leur nombre en fonction de la charge de calcul.

Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service (telles que Stockage Object, Private Registry, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment aux Conditions Particulières, leur étant applicables.

2. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Prérequis

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

Dans le cas où le Client fournit son propre Modèle, le Client est informé qu'il doit au préalable mettre son Modèle sur un Conteneur Object Storage afin de pouvoir utiliser le Service.

Le Service est soumis aux Conditions de Services en vigueur, notamment aux présentes Conditions Particulières et aux Conditions Générales de Services. Il doit être utilisé conformément auxdites conditions. Les présentes Conditions Particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Services si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Services, et notamment de la gestion des clés lui permettant de gérer ses habilitations et ses accès au Service, l'utilisation des Applications API, logiciels et outils mis à sa disposition par OVH, l'administration de ses abonnements et la gestion des données qu'il utilise dans le cadre des Services. Le Client doit posséder les compétences et connaissances techniques nécessaires et prendre connaissance des caractéristiques des Services avant de les utiliser.

2.2. 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 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.

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

2.3. Gestion et mises à jour du Service

Les Ressources sont dédiées au Client, hébergées, managées et maintenues en condition opérationnelle par OVHcloud, pendant toute la durée de déploiement du Modèle. 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 dudit Service ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour.

Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de la mise à disposition des Ressources et de leur maintien en conditions opérationnelles dans la limite des Engagements de Niveaux de Services décrits ci-dessous. Le Client est quant à lui en charge du dimensionnement des infrastructures, de ses propres Modèles, des données utilisées et de leur sécurisation.

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

Afin que le Service puisse orchestrer les Ressources allouées aux Modèles du Client selon les ordres définis par ce dernier via API ou son Interface de Gestion, le Client accepte expressément que ledit Service puisse ajouter, supprimer et/ou modifier des Ressources de façon manuelle ou automatique, et reconnait être redevable de toutes sommes liées à l'utilisation de ces Ressources.

2.4. Localisation

La localisation des ressources du ou des Modèle(s) est sélectionnée par le Client au moment de sa création parmi les Centres de Données disponibles.

2.5. Gestion et conservation des données

Le Client est seul en charge de la gestion et de la supervision de ses données. En aucun cas la responsabilité d'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du Client ou en cas de dysfonctionnement du Service résultant d'une mauvaise utilisation du Service par le Client (tels que par exemple fourniture par le Client d'un Modèle erroné). OVHcloud décline également toute responsabilité quant au contenu des informations, textes, images, données, accessibles, partagées ou téléchargées par le Client dans le cadre du Service.

OVHcloud n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données stockées dans le cadre du Service. L'engagement d'OVHcloud se limite à une obligation de moyens. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre du Service.

OVHcloud se réserve la possibilité de collecter des métadonnées liées à l'utilisation du Service, telles que données liées à l'utilisation CPU, à la mémoire, erreurs dans les journaux (logs), etc.

2.6. Opérations de maintenance, de mise à jour et de montée de version

OVHcloud est en charge des opérations de maintenance des infrastructures physiques sur lesquelles repose le Service et de mise à jour et de montée de version des systèmes d'exploitation et logiciels étant mis à la disposition dans le cadre du Service, ainsi que de la configuration dudit Service.

2.7. Fin de Service

Le Client est responsable de surveiller le(s) Modèle(s) et d'en réaliser la fin de Service quand nécessaire.

A la fin du Modèle quelle qu'en soit la cause (via code, échéance, résiliation, suppression, non renouvellement, etc.), de même qu'à la fin de la durée de rétention applicable aux Données du Client, OVHcloud supprimera les ressources utilisées pour le Modèle. Mais il revient au Client de supprimer les ressources utilisées collatéralement, tels que les Conteneurs Object Storage et Private Registry, servant à stocker les fichiers modèles et conteneurs.

3. DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« Pay as you go »), dans les conditions précitées.

Tout(e) minute (étant entendu minute d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité. Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un Modèle est lancé, et cela jusqu'à sa fin de vie. Si un Modèle est déployé mais échoue pour une origine quelconque, comme par exemple des données non accessibles ou du code incompatible, le Service sera facturé.

En supplément du coût des Ressources, certains Modèles proposés par OVHcloud et des partenaires tiers peuvent ajouter un surcoût, indiqué dans l'Interface de Gestion lors du déploiement.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

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

Éléments	Engagements de niveau de Service (SLA)	Crédits
Nœuds de calcul	Taux mensuel de disponibilité : ML1 : 99,999%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'Indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel du Service.

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

*Par « **Indisponibilité** », il convient d'entendre une réponse à un appel (ou « call ») http 200 en moins de trente (30) secondes, tels que mesuré par les sondes OVHcloud, hors délais inhérent au Modèle déployé (inférence).*

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

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

Si un événement entraine 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 Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée , (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues dans le cadre des Conditions Générales de Services ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité pourra être facturée au Client. 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE PUBLIC CLOUD
ANNEXE 6 : CONDITIONS PARTICULIERES – AI TOOLS

1. OBJET - DESCRIPTION DU SERVICE

1.1. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à fournir le service « AI Tools », comprenant un ensemble d'outils (« Outils ») permettant le développement de modèles de machine learning (collectivement le « Service ») ainsi que l'exploitation des données à destination des data scientists.

Les Outils composant le Service (tels qu'AI Training ou AI Notebooks) peuvent être utilisés de manière indépendante par le Client.

1.2. Description générale du Service

Chaque Outil lancé par le Client est déployé sur une ou plusieurs unités de calcul liées à un projet Public Cloud et isolé dans un Conteneur. Chaque unité de calcul dispose de ses propres caractéristiques (tels que par exemple des cœurs et de la mémoire). Le Client choisit le nombre souhaité d'unités de calcul, les tarifs étant indiqués dans son Interface de Gestion et/ou sur le Site Internet d'OVHcloud. A des fins de clarification, les Outils incluent les Jobs et les Notebooks définis ci-dessous.

OVHcloud ne peut garantir un délai de mise à disposition et une durée d'exécution minimum ou maximum des Outils. OVHcloud se réserve le droit d'arrêter ou de suspendre un Outil après en avoir informé le Client par tout moyen afin d'effectuer toute opération nécessaire pour le bon fonctionnement du Service (mise à jour applicative, application de patches de sécurité, utilisation du service contrevenant aux présentes conditions d'utilisation, etc.).

A la fin du fonctionnement de l'Outil quelle qu'en soit la cause (via code, échéance, résiliation, suppression, non renouvellement, etc.), de même qu'à la fin de la durée de rétention applicable aux données du Client, OVHcloud supprimera les Ressources utilisées. Parallèlement, le Client est responsable de la suppression des Ressources utilisées collatéralement au Service, tels que notamment les Conteneurs Object Storage et Private Registry créés par le Client, servant à stocker, notamment, les fichiers modèles et conteneurs. OVHcloud appliquera des frais de fonctionnement au tarif en vigueur sur le site Internet OVHcloud en cas de non-suppression des ressources collatérales par le Client.

Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service (telles que Object Storage, Private Registry, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment aux Conditions Particulières leur étant applicables.

1.3. Description d'AI Training

AI Training permet au Client d'entrainer des modèles de machine learning et d'exécuter des tâches de travail dans un Conteneur (ci-après collectivement le(s) « Jobs ») via une Application API, une interface en ligne de commande (CLI) ou son Interface de Gestion. Les Jobs peuvent se baser sur des librairies fournies par OVHcloud, par le Client ou encore par des Produits Tiers.

La durée des Jobs dépend de multiples facteurs tels que la complexité des modèles d'entrainements sélectionnés, la volumétrie des données à traiter, ou encore la quantité de Ressources déployées.

1.4. AI Notebooks

AI Notebooks permet au Client de programmer et d'exécuter du code dans un éditeur de codes (environnement de développement intégré ou « IDE ») adapté au machine learning via son navigateur Web (ci-après collectivement le(s) « Notebook(s) »). Le Client peut administrer ses Notebooks via une Application API, une interface en ligne de

commande (« CLI ») ou son Interface de Gestion. Les Notebooks peuvent se baser sur des librairies fournies par OVHcloud, par le Client ou encore par des partenaires tiers.

La durée de vie des Notebooks dépend des actions du Client, celui-ci disposant de mécanismes permettant de démarrer, stopper, relancer et supprimer les Notebooks. En fonction des mécanismes employés par le Client, les Notebooks peuvent être soumis aux états suivants :

Par État en « cours d'exécution », on entend les Notebooks que le Client a démarrés ou relancés.

Par État « stoppé », on entend que les unités de calcul du Notebook considéré sont libérées par le Client. L'Espace de Travail est conservé selon les modalités énoncées ci-dessous et l'espace de stockage local éphémère est supprimé.

Par État « supprimé », on entend que le Notebook considéré est entièrement supprimé (Espace de Travail inclus) par le Client.

2. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Prérequis

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

Dans le cas où le Client fournit son propre code et/ou Conteneur, le Client est informé qu'il doit au préalable respecter les prérequis techniques indiqués dans la documentation technique du Service disponible dans la rubrique « Public Cloud » de la documentation OVHcloud (https://docs.ovh.com/fr/). A ce titre, le Client s'engage, entre autres, à mettre son Conteneur sur un Managed Private Registry afin de pouvoir utiliser le Service dans des conditions nominales.

Le Service est soumis aux Conditions de Services en vigueur, notamment aux présentes Conditions Particulières et aux Conditions Générales de Services. Il doit être utilisé conformément auxdites conditions. Les présentes Conditions Particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Services si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Services, et notamment de la gestion des clés lui permettant de gérer ses habilitations et ses accès au Service, l'utilisation des Applications API, logiciels et outils mis à sa disposition par OVHcloud, l'administration de ses abonnements et la gestion des données qu'il utilise dans le cadre des Services. Le Client déclare posséder les compétences et connaissances techniques nécessaires et avoir pris connaissance des caractéristiques des Services avant de les utiliser.

2.2. 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 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.

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

2.3. Gestion et mises à jour du Service

Les Ressources sont dédiées au Client, elles sont hébergées, managées et maintenues en condition opérationnelle par OVHcloud, pendant toute la durée de déploiement du Service. 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 dudit Service ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour.

Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de la mise à disposition des Ressources et de leur maintien en conditions opérationnelles dans la limite des Engagements de Niveaux de Services décrits ci-dessous. Le Client est quant à lui en charge du dimensionnement des infrastructures, des données utilisées et de leur sécurisation.

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les Services proposés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. OVHcloud se réserve également le droit de modifier ou de supprimer les librairies proposées. Le Client reconnait et accepte que ces évolutions n'ouvrent pas droit à résiliation et/ou à indemnisation du Client. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation, un Service ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée conformément à la stratégie de mise à jour choisie par le Client dans la configuration du Service. OVHcloud ne pourra être considérée responsable à ce titre si le Client a refusé les mises à jour.

Afin que le Service puisse orchestrer les Ressources allouées aux Services souscrits par le Client selon les ordres définis par ce dernier via API, CLI ou son Interface de Gestion, le Client accepte expressément que ledit Service puisse ajouter, supprimer et/ou modifier des Ressources de façon manuelle ou automatique dans un délai raisonnable et selon les Ressources disponibles, et reconnait être redevable de toutes sommes liées à l'utilisation de ces Ressources.

2.4. Localisation

La localisation des Ressources des Services est sélectionnée par le Client au moment de sa création parmi les Centres de Données disponibles.

2.5. Gestion et conservation des données

Généralités

Le Client est seul en charge de la gestion et de la supervision de ses données et notamment des données sauvegardées dans l'Espace de Travail tel que défini ci-dessous. En aucun cas la responsabilité d'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du Client ou en cas de dysfonctionnement du Service résultant d'une mauvaise utilisation du Service par le Client. OVHcloud décline également toute responsabilité quant au contenu des informations, textes, images, données, accessibles, partagées ou téléchargées par le Client dans le cadre du Service.

Toute sauvegarde effectuée dans le cadre du Service et notamment en application de l'article 2.5.2. « Stockage local éphémère » et de l'article 2.5.3. « Espace de travail d'AI Notebooks » ci-dessous, ne dispense pas le Client de procéder à la sécurisation de son Service et des données déposées sur celui-ci et notamment de la gestion autonome de son plan de reprise d'activité. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en dehors des Services afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre du Service.

OVHcloud se réserve la possibilité de collecter des métadonnées liées à l'utilisation du Service, telles que données liées à l'utilisation CPU, à la mémoire, erreurs dans les journaux (logs), etc.

2.5.1. Stockage local éphémère

Un espace de stockage local éphémère est attribué à un Notebook déterminé afin de permettre au Client d'exploiter ses données. Sa capacité de stockage varie en fonction des Ressources sélectionnées par le Client.

Les Parties conviennent que l'espace de stockage local et éphémère n'est ni synchronisé ni sauvegardé par OVHcloud. Dès lors que le Notebook est « stoppé » ou « supprimé » par le Client ou en cas de dysfonctionnement, le contenu de l'espace de stockage éphémère sera effacé.

2.5.2. Espace de travail d'AI Notebooks

Chaque Notebook dispose d'un répertoire de fichiers sauvegardés sur un Conteneur Object Storage, ci-après nommé « Espace de Travail ». L'Espace de Travail, accessible par le Client pendant l'exécution de son Notebook, est sauvegardé par OVHcloud dès que le Notebook est stoppé par le Client et est supprimé de manière définitive

trente (30) jours après la suppression d'un Notebook par le Client sauf décision de celui-ci. Les caractéristiques techniques de l'Espace de Travail (et notamment la capacité maximale de stockage) sont définies sur le site Internet d'OVHcloud.

L'espace de stockage attribué au Client dépendra des options sélectionnées lors de la création d'un Notebook.

Les données de l'Espace de Travail sont supprimées à la date de suppression du Notebook.

2.6. Opérations de maintenance, de mise à jour et de montée de version

OVHcloud est en charge des opérations de maintenance des infrastructures physiques sur lesquelles repose le Service et de mise à jour et de montée de version des systèmes d'exploitation et logiciels étant mis à la disposition dans le cadre du Service, ainsi que de la configuration dudit Service.

2.7. Fin de Service

Il est de la responsabilité du Client de mettre fin à tout ou partie du Service non utilisé. A défaut, le Service non utilisé sera facturé conformément aux dispositions de l'Article 3 « DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES » ci-dessous.

3. DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« Pay as you go »), dans les conditions ci-dessous.

Tout(e) minute (étant entendu minute d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité.

Dispositions spécifiques à AI Training.
Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un Job est lancé, et cela jusqu'à sa fin de vie. Si un Job est déployé mais échoue pour une origine quelconque, comme par exemple des données non accessibles ou du code incompatible, le Service sera facturé.

Dispositions spécifiques à AI Notebooks.
Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un Notebook est lancé, jusqu'à sa fin de vie indépendamment de son utilisation ou non par le Client. Le montant facturé dépend de l'état disponible du service AI Notebook. Lorsque le Notebook est « en cours d'exécution », le service AI Notebook est dû dans son intégralité. Lorsque le Notebook est « stoppé », les unités de calcul (GPU et CPU) alors libérées ne sont plus facturées. Si le Client conserve l'Espace de Travail pour une durée supérieure à trente (30) jours à compter de la date d'arrêt du Notebook et/ou en cas d'utilisation d'une capacité de stockage supplémentaire, OVHcloud appliquera les tarifs Object Storage indiqués sur le site OVHcloud et la documentation en vigueur.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

OVHcloud s'engage à assurer les niveaux de service suivants :

Éléments	Engagements de niveau de service (SLA)	Crédits
Job	Taux mensuel de disponibilité : 99,9%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'Indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% dudit coût mensuel du Service.
Notebook	Taux mensuel de disponibilité : 99,9%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'Indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% du coût mensuel du Service.

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

*Par « **Indisponibilité** », il convient d'entendre que la totalité des Jobs ou Notebook soumis par le Client pour toutes régions confondues par minute renvoient vers un code d'erreur 500 ou 503. Aux fins de clarification, si le Client n'exécute aucun Job ou Notebook pendant un intervalle d'une minute, le taux de disponibilité pendant cet intervalle est considéré comme étant égal à 100%.*

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

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

Si un événement entraine 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 Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée , (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues dans le cadre des Conditions Générales de Services ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité pourra être facturée au Client. 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE PUBLIC CLOUD
ANNEXE 7 : CONDITIONS PARTICULIERES – DATABASE AS A SERVICE

1. OBJET - DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à fournir le service « Database as a Service » décrit ci-dessous (ci-après le ou les « **Service(s)** »).

Le Service permet au Client de créer des clusters d'une ou plusieurs Instances de bases de données (ci-après le(s) « **Cluster(s)** ») via une API ou son Interface de Gestion par la mise à disposition au Client d'une solution basée sur différents logiciels tiers appelés « **Moteur(s)** ».

Chaque Moteur peut disposer de configurations spécifiques en termes de ressources mises à disposition. Ces configurations et caractéristiques évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions, notamment dans le cadre de toutes nouvelles Commandes.

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

OVHcloud assure la maintenance des Infrastructures utilisées dans le cadre du Service, et met à la disposition du Client une Interface de Gestion et une Interface de Programmation Applicative (ci-après « **API** »).

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

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

2. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Prérequis et Généralités

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

Le Service est soumis aux Conditions de Services en vigueur, notamment aux présentes Conditions Particulières et aux Conditions Générales de Services. Il doit être utilisé conformément auxdites conditions. Les présentes Conditions Particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Services si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

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

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

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

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

Le Client procède au choix de la capacité de stockage de son Service lors de la Commande, cette capacité étant liée au type de Service sélectionné, tout changement de capacité impliquera un changement de gamme de Service.

Les 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.

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

En aucun cas le Client ne doit :

- modifier et/ou supprimer les comptes utilisateurs réservés à OVHcloud utilisé à des fins d'administration dans le cadre de la gestion du Service ;
- modifier la topologie du Cluster mis à sa disposition ;
- sortir du cadre du système de gestion de bases de données (« **SGBD** »).

OVHcloud ne saurait être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, y compris de manière solidaire, des informations, fichiers, données et autres Contenus du Client, et de l'utilisation qui en est faite dans le cadre du Service, notamment transmission, diffusion à des Internautes, collecte, exploitation, mise à jour, etc. OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Service en cas de non-respect des Conditions de Service.

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

2.2. 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.

2.3. Gestion et mises à jour du Cluster

Le Cluster est dédié au Client, hébergé, géré et maintenu en condition opérationnelle par OVHcloud ou ses partenaires lorsque qu'applicable pendant toute la durée des Services. 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 dudit Service ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour. OVHcloud se réserve le droit d'effectuer toute mise à jour du Service nécessaire au respect de la politique de cycle de vie des SGBD décrite sur https://docs.ovh.com/fr/publiccloud/databases/.

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

De même, dans le cadre du Service des opérations de sauvegarde des données du Client stockées sur le Cluster peuvent être réalisées lorsque l'option est prévue dans le Service souscrit. Ces sauvegardes peuvent également être conservées pendant une durée d'un (1) mois suivant leur date de réalisation. Le Client peut restaurer lesdites sauvegardes via son Interface de Gestion ou via l'utilisation de lignes de commandes lorsque l'option est prévue dans le Service souscrit.

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

A ce titre, il est rappelé que l'arrêt des Services, quelle qu'en soit la cause (notamment résiliation du Contrat, non-renouvellement, non-paiement, arrêt de Services par le Client, non-respect des Conditions de Service en vigueur, etc.), de même que certaines opérations de réinstallation des Services, entrainent la suppression automatique et irréversible de l'intégralité des Contenus (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications

et autres éléments) reproduits, stockés, hébergés, collectés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre du Service, y compris leurs sauvegardes éventuelles.

Il revient au Client de prendre toute disposition nécessaire afin de transférer ses Contenus avant la résiliation du Service et avant chaque opération de réinstallation des Services, et généralement avant tout évènement entraînant la suppression de ses Contenus.

2.4. Fin de Service

Le Client est responsable du cycle de vie des Clusters. Lors de l'arrêt du Service quelle qu'en soit la cause (résiliation, suppression, non renouvellement, etc.), de même qu'à la fin de la durée de rétention applicable aux Données du Client, OVHcloud supprimera les ressources utilisées pour le Cluster y compris les données associées.

2.5. Conditions spécifiques : MongoDB

Dans le cadre de l'utilisation du Moteur MongoDB, le Client s'engage à ne pas :

- Distribuer, vendre, promouvoir le logiciel en tant que logiciel dissocié des Services ;
- Utiliser la marque MongoDB ;
- Décompiler, désassembler, traduire, procéder à une ingénierie inverse ou tenter de dériver le code source depuis une quelconque partie du logiciel ;
- Directement ou indirectement contourner ou violer les restrictions techniques d'utilisation du logiciel de MongoDB ;
- Retirer toute mention de copyright, d'identification ou autre notice relative au logiciel MongoDB et à sa documentation ;
- Modifier ou créer une œuvre dérivée de toute ou partie du logiciel MongoDB ;
- Disséminer publiquement des informations des performances du logiciel MongoDB seul ou des analyses du logiciel, incluant les tests de benchmark ;
- Permettre l'utilisation du logiciel MongoDB sur plus de serveurs que cela n'a été permis au titre des Services et/ou faire appel au Support pour des applications pour lesquelles le support n'a pas été souscrit.

Le Client n'est autorisé à revendre ses propres services utilisant les Services ou à confier la gestion des Services incluant le logiciel MongoDB à un infogéreur, que dans la stricte mesure où le Client s'engage à ne pas :

- vendre les Services et/ou le logiciel MongoDB seuls ;
- créer de version dérivée des Services ;
- vendre les Services par l'entremise de plateformes ou de marketplaces tierces.

2.6. Conditions spécifiques : Aiven

Dans le cadre de l'utilisation des produits suivants :

- MySQL,
- PostgresSQL,
- Redis,
- Kafka et ses services additionnels,
- Elasticseach,
- Grafana,
- Cassandra,
- M3db et ses services additionnels,

(les « **Moteurs Aiven** »), le Client est informé que la société AIVEN OY, éditrice des Moteurs Aiven, peut accéder au vRack utilisé dans le cadre des Services lié à ces Moteurs Aiven, afin d'administrer ces Services. En conséquence, il est recommandé au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour gérer son exposition et sa sécurité (telles que restrictions de ports ouverts, chiffrement des données, etc.).

Par ailleurs, la société AIVEN OY intervient également en tant que sous-traitant ultérieur, tel que prévu à l'Article 5.5 (Sous-traitants ultérieurs) ci-dessous.

3. DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« Pay as you go »), dans les conditions précitées.

Il n'y a pas de durée minimum d'utilisation, toutefois, tout(e) heure (étant entendu heure d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

4.1. Description

OVHcloud fera les efforts raisonnables sur le plan commercial pour assurer les niveaux de disponibilité mensuels de Service suivants :

Offre	Engagements de niveau de Service (SLA)
Essential	Pas d'engagement
Business	Taux de disponibilité mensuelle : 99,90%
Enterprise	Taux de disponibilité mensuelle : 99,95%

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

*Par « **indisponibilité** », il convient d'entendre la perte, pendant plus de trois (3) minutes consécutives, de l'accès à l'ensemble des Instances du Service. La perte de connectivité est constatée par OVHcloud grâce notamment à la mise en place de requêtes de monitoring de type ARP PING (Adress Resolution Protocol). Le temps d'indisponibilité est calculé par OVHcloud à compter de l'ouverture du ticket incident. Si en raison de certaines configurations opérées par le Client sur ses Instances, OVHcloud n'est pas en mesure de réaliser les opérations techniques de monitoring susvisées permettant de vérifier la disponibilité des Services, les engagements de disponibilité prévus ci-dessus ne seront pas applicables.*

En cas de non-respect de ces engagements de niveau de services (SLA), il sera fait application des dédommagements forfaitaires suivants :

Offre Enterprise

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Crédit de service (en pourcentage)
Inférieur à 99,95%, mais égal ou supérieur à 99%	Crédit de 10% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté
Inférieur à 99%, mais égal ou supérieur à 95%	Crédit de 25% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté
Inférieur à 95%	Crédit de 100% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté

Offre Business

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Crédit de service (en pourcentage)
Inférieur à 99,90%, mais égal ou supérieur à 99%	Crédit de 10% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté
Inférieur à 99%, mais égal ou supérieur à 95%	Crédit de 25% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté
Inférieur à 95%	Crédit de 100% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté

Il est précisé qu'au sein d'un même engagement de niveau de Service (SLA), le montant du crédit sera calculé selon la tranche concernée ci-dessus, sans aucun cumul entre elles.

En tout état de cause, les crédits de service sont plafonnés à 30% (trente pourcent) du coût mensuel du Service affecté.

Les autres services utilisés par le Service (notamment dans le cadre de connexions avec d'autres services) sont quant à eux soumis aux engagements de niveaux de service définis au sein des Conditions Particulières de Services leur étant applicables.

4.2. Obtention du crédit

Les crédits sont crédités directement sur le Compte OVH du Client sur simple demande de ce dernier. La demande du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion au plus tard le mois suivant celui au cours duquel l'indisponibilité a été constatée par OVHcloud. A défaut, le Client ne peut plus obtenir lesdits dédommagements.

Le crédit doit être consommé par le Client dans le cadre d'un Service Public Cloud dans le mois suivant le moment où il est crédité sur le Compte OVHcloud du Client. A défaut, le crédit est perdu et ne peut plus être utilisé. Le crédit ne peut en aucun cas être remboursé au Client en numéraire. Le Client est informé que pour bénéficier du crédit il doit avoir procédé au paiement de l'ensemble des factures déjà dues au titre des Services.

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

Si un événement entraine le non-respect de plusieurs engagements de niveaux de Services, les crédits ne peuvent pas être cumulés. Il est fait application du crédit le plus favorable au Client.

4.3. Exclusions

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre au crédit susvisé en cas d'indisponibilité d'un Cluster 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 l'usage des ressources comme le stockage du Cluster), (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre des Conditions Générales et/ou des présentes Conditions Particulières (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée des Services par le Client (notamment mauvaise utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues aux présentes ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique.

Les causes d'indisponibilité d'un Cluster, 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.

5. TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le présent article décrit les conditions des traitements de données à caractère personnel réalisés par OVHcloud en qualité de sous-traitant sur instruction du Client, dans le cadre de l'exécution du service Database as a Service. Il complète l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », laquelle demeure pleinement applicable au Service.

OVHcloud traite par ailleurs en qualité de responsable de traitement, des données à caractère personnel relatives à l'utilisation du Service, en particulier données de connexions et identifiant utilisateurs, logs d'accès et d'utilisation, historiques de consommation et d'utilisation des services, données techniques de configuration et de performances des services. Les conditions de ces traitements sont détaillées dans la Partie 2 de l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel » précitée, ainsi que dans la Politique d'utilisation des données à caractère personnel d'OVHcloud.

5.1. Données

Dans le cadre de l'exécution du Service, OVHcloud traite en qualité de sous-traitant, les données suivantes (ci-après les « **Données du Client** ») :

- données hébergées et utilisées par le Client dans le cadre du Service Database as a Service, (« Données projets ») ;
- logs générés par le service (« Logs Applicatifs ») ;
- logs d'accès et d'utilisation des Service(s) du client (« logs systems »).

Le Client est responsable du contenu des Logs Applicatifs qu'il génère dans le cadre du Service.

5.2. Traitements et finalités

Les traitements opérés par OVHcloud sur les Données du Client comprennent le stockage, l'enregistrement, la conservation, l'organisation, l'accès et la suppression desdites données. Ces traitements sont réalisés uniquement lorsque cela est nécessaire pour les besoins de l'exécution du Service (maintenance, administration et support).

5.3. Localisation

La localisation des différents composants de la solution est précisée sur le Site Internet d'OVHcloud et dans l'Interface de Gestion du Client.

Certains traitements de données peuvent être réalisés à distance dans les conditions prévues à l'article 5.5 « Sous-traitants ultérieurs » ci-dessous, ainsi que dans l'annexe Traitement de données à caractère personnel.

5.4. Conservation des données

5.4.1. Données projets

Les Données projets telles que définies ci-dessus sont gérées par le Client qui demeure seul responsable de leur collecte, sauvegarde, conservation, suppression pendant la durée du Service. A l'issue du Service, les Données du Client sont supprimées par OVHcloud dans les conditions prévues au point 5.6. ci-après.

5.4.2. Logs

- Logs Applicatifs : Le Client est responsable de la gestion de la durée de conservation des Logs Applicatifs. Sous réserve des opérations de suppression réalisées par le Client, les Logs Applicatifs sont conservés pendant toute la durée du Service dans la limite de la capacité de stockage maximum précisés dans la documentation disponible sur le Site Internet OVHcloud.
- Les logs d'accès (ou logs systèmes) : Ils sont conservés pour une durée de 12 mois.

5.4.3. Sauvegardes

Le Service inclut une sauvegarde automatique hebdomadaire des Données du Client. La sauvegarde est conservée pendant une période pouvant varier, en fonction du cycle de suppression, de 2 (deux) jours jusqu'à une durée maximale définie par le Client en fonction des options sélectionnées pour le Service. La localisation des sauvegardes est indiquée sur l'Interface de Gestion client du Service. Ces sauvegardes ne constituent en aucun cas une garantie contre la perte de données. Afin d'assurer la continuité de ses activités, il est recommandé au Client de réaliser des sauvegardes de ses Données sur un ou plusieurs sites distants en tenant compte de la criticité de ses données.

5.5. Sous-traitants ultérieurs

En plus des Sociétés Apparentées OVHcloud listées à l'annexe « Sous-traitants ultérieurs », la société AIVEN OY intervient dans le cadre de l'administration et de la maintenance de ladite solution et du support fourni à OVHcloud dans le cadre des Moteurs Aiven.

AIVEN OY peut être amené dans ce cadre à traiter les données du Client (en particulier les données contenues dans le Service, les logs et métriques d'utilisation, etc.).

A ce titre, AIVEN OY intervient en qualité de sous-traitant ultérieur d'OVHcloud.

Les traitements de données susvisés sont réalisés par AIVEN OY à distance depuis l'Union Européenne et depuis des pays faisant l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne (Canada, Israël, Argentine, Nouvelle-Zélande et Japon).

5.6. Fin de service. Récupération et suppression des données.

A la fin du Service, quelle qu'en soit la cause (suppression, résiliation, non-renouvellement, etc.), les Données du Client susvisées sont immédiatement inaccessible suite à suppression de la clef de chiffrement. Les données chiffrées peuvent rester disponibles en fonction du cycle de suppression, de 2 (deux) jours minimum à 1 (un) mois maximum. Cette période de conservation ne constitue toutefois pas une garantie contre la perte de données. Il appartient au Client, avant la fin du Service, de récupérer l'ensemble des Données du Client qu'il souhaite conserver.

Des informations sur les modalités techniques de récupération desdites données sont disponibles sur le Site Internet d'OVHcloud.

CONDITIONS PARTICULIERES

OVHCLOUD HEALTHCARE Public Cloud

Version en date du 05/04/2021

Le présent document décrit et énonce les conditions particulières applicables au Service optionnel d'hébergement de données de santé (ci-après le « OVHcloud Healthcare Public Cloud *») proposé dans le cadre des Services Public Cloud d'OVHcloud éligibles. Il complète et fait partie intégrante des Conditions particulières OVHcloud Public Cloud. En cas de contradiction, la présente annexe prévaut.*

DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans le cadre des présentes Conditions Particulières ont le sens qui leur est donné ci-après ou, à défaut, dans les autres Conditions de Service applicable.

Compute : Service d'OVHcloud faisant l'objet de la Certification et comprenant à titre exhaustif : les Instances General Purpose, Instances CPU, Instances GPU, Instances Iops telles que définies par les Conditions de Services Public Cloud

Certification : Certification délivrée suivant le référentiel de certification HDS « Exigences et contrôles » de l'Agence du Numérique en Santé (« ANS ») validé par l'Arrêté du 11 juin 2018 portant approbation du référentiel d'accréditation des organismes de certification et du référentiel de certification pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Données de santé à caractère personnel (ou **Données de santé**) : Données telles que définies par le Code de la Santé Publique, article L1111-8 : données de santé à caractère personnel recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social, pour le compte de personnes physiques ou morales à l'origine de la production ou du recueil de ces données ou pour le compte du patient lui-même.

Hébergeur de données de santé (ou **Hébergeur**) : Toute personne qui héberge des Données de santé à caractère personnel.

Kubernetes : Service d'OVHcloud faisant l'objet de la Certification correspondant au service Managed Kubernetes Services tel que prévu par les Conditions de Services Public Cloud.

Ressources Eligibles : Services de l'univers Public Cloud d'OVHcloud qui sont éligibles à l'offre OVHcloud Healthcare Public Cloud à savoir les services Compute, Storage object, Storage block, Storage archive, Storage archive, Straroge snapshot, Storage, instance backup, Kubernetes et ML Serving. . Il est convenu que le Storage archive n'est pas agréé au sens de l'article L1111-8 III du Code de la Santé Publique.

Storage archive : Service d'OVHcloud faisant l'objet de la Certification correspondant au service Espace d'Archivage tel que prévu par les Conditions de Services Public Cloud.

Storage block : Service d'OVHcloud faisant l'objet de la Certification correspondant au service Conteneurs Block Storage tel que prévu par les Conditions de Services Public Cloud.

Storage instance backup : Service d'OVHcloud faisant l'objet de la Certification correspondant au service Conteneurs Object Storage tel que prévu par les Conditions de Services Public Cloud.

Storage object : Service d'OVHcloud faisant l'objet de la Certification correspondant au service Conteneurs Object Storage tel que prévu par les Conditions de Services Public Cloud.

Storage snapshot : Service d'OVHcloud faisant l'objet de la Certification correspondant au service Conteneurs Object Storage tel que prévu par les Conditions de Services Public Cloud.

1. DESCRIPTION DU SERVICE

1.1. Généralité

Dans le cadre du Service OVHcloud Healthcare Public Cloud, OVHcloud met à la disposition du Client un ensemble de Ressources Eligibles certifiées conformément au référentiel relatif à la certification pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel approuvé par arrêté en date du 11 juin 2018.

Les Ressources Eligibles permettent au Client de stocker des Données de santé, et d'installer sur lesdites Ressources, des applications pour le traitement de Données de santé conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur en France.

1.2. Certification

OVHcloud intervient en qualité d'Hébergeur de Données de santé au sens des articles L1111-8 et R1111-9 du Code de la Santé Publique et assure dans le cadre du Service OVHcloud Healthcare, en totalité ou en partie, les activités suivantes mentionnées aux points 1, 2, 3, 4, 5 et 6 de l'article R1111-9 précité :

- mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle des sites physiques permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé ;
- mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement de données de santé ;
- mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure virtuelle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé ;
- mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de la plateforme d'hébergement d'applications du système d'information ;
- administration et exploitation du système d'information contenant les données de santé ;
- sauvegarde des données de santé.

Pour les activités décrites ci-dessus, OVHcloud est titulaire d'un certificat de conformité délivré conformément aux dispositions de l'article L1111-8 précité. Le Certificat de conformité concerne uniquement les prestations relevant du périmètre de responsabilité d'OVHcloud en exécution des présentes, à l'exclusion de la part des activités restant à la charge du Client. Le Certificat de conformité est annexé aux présentes Conditions Particulière (Annexe 1).

1.3. Périmètre non-couvert

Le Certificat de conformité ne couvre en aucun cas les opérations qui sont hors du périmètre de responsabilité d'OVHcloud tel que défini aux présentes. En particulier les opérations qui relèvent des activités mentionnées aux points 4, 5 et 6 précités mais qui ne font pas parti du périmètre de responsabilité d'OVHcloud ne sont pas couvertes. L'article 4 des présentes précise le partage de responsabilités entre OVHcloud et son client.

2. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Conditions applicables

L'utilisation du Service OVHcloud Healthcare est soumise aux présentes Conditions Particulières, aux Conditions Particulières OVH Public Cloud, aux Conditions Générales de Service OVHcloud, à l'annexe Traitement de Données à caractère personnel d'OVHcloud et à toutes autres conditions auxquelles lesdites Conditions Générales et Conditions Particulières font référence.

Chacune des Parties s'engage à respecter lesdites conditions. Le Client s'engage à les porter à la connaissance de toute personne habilitée par lui-même à utiliser le service ou ayant la qualité de Responsable des traitements de Données de santé réalisées dans le cadre du Service OVHcloud Healthcare Public Cloud préalablement à son utilisation.

2.2. Durée et renouvellement

Le Service OVH Healthcare Public Cloud est lié au Service Public Cloud :

- la durée du Service OVH Healthcare Public Cloud et ses conditions de renouvellement sont celles des Ressources Eligibles pour laquelle l'option est activée,
- pour résilier le service OVH Healthcare Public Cloud, il convient de résilier les Ressources Eligibles pour lesquelles l'option est activée.

2.3. Responsabilité des traitements de Données de santé

OVHcloud agit sur instruction du Client uniquement et n'est pas responsable des traitements de données de Santé réalisés dans le cadre du Service OVHcloud Healthcare Public Cloud.

OVHcloud s'interdit d'utiliser les Données de santé hébergées dans le cadre du Service à d'autres fins que l'exécution de l'activité d'hébergement de données de santé décrite dans le cadre des présentes.

Le Responsable de traitement est responsable de l'exactitude des Données de santé et de leur mise à jour, de la détermination d'une durée de conservation, de la suppression des données, de l'information préalable des personnes concernées, du recueil des consentements requis en application de la réglementation en vigueur, de la gestion des accès des Utilisateurs finaux aux Données de santé, et de la sécurité de ces dernières.

Si le Client agit pour le compte d'un tiers Responsable de traitement, le Client s'assure que les instructions de ce dernier sont respectées et qu'elles sont conformes aux dispositions du présent Contrat.

2.4. Lieu d'Hébergement

Le Client choisit le lieu d'hébergement au moment de la souscription au Service. Le lieu d'hébergement est mentionné dans le bon de commande du Service.

2.5. Modification et/ou évolution et du Service

Dans le cas de modifications ou d'évolutions significatives du Service pour le Client, OVHcloud s'engage à l'informer au minimum 30 jours avant la mise en œuvre de l'évolution, sous réserve des cas d'urgence (tels que patch de sécurité) qui peuvent justifier une mise en œuvre plus rapide. De même, en cas de force majeure, OVHcloud se réserve le droit d'intervenir au plus vite, notamment pour rétablir un service dégradé ou interrompu.

2.6. Respect de la réglementation

OVHcloud s'engage à respecter la loi française en matière d'hébergement de Données de santé, quel que soit le lieu d'hébergement choisi lors de la souscription du Service.

Le Client s'assure du respect de toute réglementation applicable aux traitements de Données de santé réalisés dans le cadre du Service OVHcloud Healthcare Public Cloud, y compris de la conformité du Service OVHcloud Healthcare Public Cloud aux réglementations autres que celle du pays dans lequel les Données de santé sont hébergées en exécution du Contrat, et qui s'appliqueraient aux traitements réalisés dans le cadre des Services.

2.7. Perte de Certification

En cas de perte de sa certification, OVHcloud en informe sans délai le Client.

Dans une telle circonstance, le Client peut résilier de plein droit et sans indemnité le Service, dans les conditions prévues à l'article 10 des Conditions générales de service.

L'hébergement de Données de santé étant conditionné à la Certification HDS d'OVHcloud pour l'offre Public Cloud d'OVHcloud, toute perte de la Certification par OVHcloud implique l'obligation pour le Client de récupérer les Données de santé déposées sur les Ressources Eligibles mises à disposition pour le Service.

Dans cette hypothèse, OVHcloud s'engage à accompagner le Client dans les conditions prévues à l'article 8.1 du Contrat afin qu'il puisse récupérer ses Données.

2.8. Sous-traitance

OVHcloud peut recourir à des sous-traitants tel que prévu dans les Conditions Générales de Service d'OVHcloud et dans l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel ». Dans ce cas, OVHcloud met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer un niveau de protection équivalent au regard des obligations mises à sa charge au présent Contrat.

3. DROIT DES PERSONNES CONCERNEES

3.1. Information et consentement

Le Client, et le cas échéant les tiers Responsable des traitements réalisés dans le cadre du Service OVHcloud Healthcare Public Cloud, sont seuls en charge de l'information et du recueil du consentement des Personnes concernées par les Données de santé objet desdits traitements.

Cette information doit comporter les mentions obligatoires en matière de protection des données à caractère personnel.

3.2. Exercice des droits des Personnes concernées

OVHcloud n'est pas en charge du traitement des demandes des Personnes concernées par les Données de santé traitées dans le cadre du Service OVHcloud Healthcare, notamment des demandes de droit d'accès de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité desdites données.

Le Responsable de traitement demeure responsable du traitement de ces demandes conformément à la réglementation en vigueur notamment les articles L1110-4 et L1111-7 du Code de la Santé Publique et le chapitre III du Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil en date du 27 avril 2016.

OVHcloud fournit au Client l'assistance et la coopération prévues à l'article 9 de l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel » pour le traitement de telles demandes.

Si le Service OVHcloud Healthcare Public Cloud est utilisé par ou pour le compte de tiers Responsables de traitement, le Client s'engage à leur communiquer toutes demandes reçues des personnes concernées.

4. SECURITE

OVHcloud (y compris ses Sociétés Apparentées) est tenue ainsi que l'ensemble de son personnel, au secret professionnel et à l'obligation de discrétion concernant les Données de santé stockées dans le cadre du service OVHcloud Healthcare Public Cloud.

OVHcloud assure la sensibilisation de son personnel au respect des exigences légales et réglementaires applicables et à la sécurité des Données de santé, en particulier à leur confidentialité et au respect du secret professionnel. À ce titre, OVHcloud délivre une session de sensibilisation à la sécurité à tout nouvel arrivant et annuellement, à l'ensemble du personnel intervenant sur le service OVHcloud Healthcare Public Cloud. Les Parties s'engagent à respecter la PGSSI-S (Politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé). Il incombe au Client de s'assurer que ses propres clients et, de manière plus générale, tout acteur intervenant dans le cadre du Service, gèrent les données de santé dans le respect de la PGSSI-S et de toute réglementation applicable.

Répartition des responsabilités entre OVHCloud et le Client :

Responsabilité	OVHCLOUD	Le Client
Exigences légales relatives à la pratique de l'activité d'hébergement de données de santé telles que prévues dans le Code de Santé Publique, article R1111-9	En totalité, activités 1, 2, et 3. Partiellement, activités 4, 5 et 6.	Partiellement, activités 4, 5 et 6.
Réaliser une analyse de risque	Pour la fourniture de Ressources Eligibles pour l'hébergement et le traitement de données de santé (service OVHcloud Healthcare Public Cloud).	Pour l'infogérance de systèmes d'information de santé adaptés aux traitements réalisés.
Etablir et mettre en œuvre des PCA et PRA	Pour la fourniture de Ressources Eligibles pour l'hébergement et le traitement de données de santé (service OVHcloud Healthcare Public Cloud) (cf. Annexe 2).	Pour la mise à disposition et la gestion de systèmes d'information de santé adaptés aux traitements réalisés.
Traitement des demandes d'accès aux données personnelles	Les demandes reçues par OVHcloud sont transférées au Client sous réserve que celui-ci puisse être identifié.	Modalités à définir avec le responsable de traitement en fonction de la situation du client et de sa capacité à traiter la demande.
Pénalités applicables en cas de non fourniture du service	Définies, le cas échéant, dans les conditions particulières OVH Public Cloud.	Indépendantes du présent contrat, à définir entre le client et son donneur d'ordre.
Mise en œuvre d'un Plan d'Assurance Sécurité	Disponible sous condition de l'activation des services professionnels, objets d'un avenant.	Définir les métriques et autres éléments à surveiller, ainsi que les comités de suivi appropriés.
Sécurité de l'information	Pour la sécurité physique des Ressources Eligibles, ainsi que les processus de gestion des Ressources Eligibles, le paramétrage par défaut des Ressources Eligibles, et la sécurité des logiciels utilisés pour la fourniture du Service OVHcloud Healthcare Public Cloud au Client.	Pour la modification des paramètres des Ressources Eligibles après leur livraison, la gestion des logiciels installés dans le cadre du Service par le Client ou par des tiers autorisés par ce dernier et l'intégrité des données entrées dans le système d'information de santé déployé dans le cadre du Service OVHcloud Healthcare Public Cloud.

Sécurité des postes de travail et des équipements permettant l'accès aux applicatifs objets de l'hébergement	Pour les équipements mis en œuvre par le personnel OVHcloud.	Pour tous les équipements mis en œuvre par le Client et par toute autre personne autorisée par le Client à accéder aux Ressources Eligibles.
Gestion des habilitations, identification, authentification et contrôle d'accès	Pour le personnel d'OVHcloud accédant à l'administration des Ressources Eligibles mises à disposition.	Pour toute personne accédant aux Ressources mises à disposition du Client.
Appliquer la PGSSI-S	Sur les Ressources Eligibles certifiées pour l'hébergement de données de santé.	Sur les systèmes déployés par le Client sur les Ressources.
Mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de la plateforme d'hébergement d'applications du système d'information (activité 4 du CSP R1111-9)	Mise à disposition et maintien en condition opérationnelle des Ressources Eligibles souscrites par le client.	Administration des Ressources fournies dans le cadre du contrat. Installation, configuration et maintien en condition opérationnelle de toute plateforme installée par le client sur les Ressources Eligibles mises à disposition. Hors des Ressources Eligibles fournies au Client par OVHcloud, le Client est seul responsable de la mise en œuvre de toute plateforme sur les Ressources Eligibles mises à disposition.
Administration et exploitation du système d'information de santé (activité 5 du CSP R1111-9)	Administration des Ressources Eligibles mises à disposition en mode SaaS (Kubernetes).	Maintien à jour de la liste des comptes autorisés et des droits associés à chaque compte pour les Ressources Eligibles mises à disposition en mode SaaS (Kubernetes).
Sauvegarde des données de santé (activité 6 du CSP R1111-9)	Fourniture de Ressources Eligibles conformes pour la sauvegarde de données de santé.	Définition de la politique de sauvegarde, paramétrage et réalisation des sauvegardes, tests de restauration, contrôle de la consistance des sauvegardes et réalisation de la procédure lors du déclenchement d'une restauration.
Archivage des données telles que décrit au Code de Santé Publique L1111-8 III	Le service OVHcloud Healthcare Public Cloud n'est pas un service d'archivage agréé par le ministère de la culture.	Service d'archivage et obtention de l'agrément prévu à l'article L1111-8 III du Code de la Santé Publique.

Responsabilité de l'intégrité des échanges entre l'infrastructure souscrite et les terminaux envoyant les données de santé	Contrôles standards d'intégrité de bas niveau à l'intérieur des réseaux opérés par OVHcloud et via les protocoles standards utilisés par les logiciels fournis en tant que Ressource Eligible.	Contrôle applicatif de l'intégrité des échanges de bout en bout si nécessaire.

5. MODALITES D'ACCES AUX DONNEES DE SANTE

5.1. Accès aux Ressources Eligibles public cloud

Le Client est responsable de la mise en œuvre de toute mesure permettant d'encadrer l'accès aux Ressources Eligibles mises à disposition par OVHcloud dans le cadre du service OVHcloud Healthcare. Cette responsabilité s'applique pour ses collaborateurs, ainsi que pour toute personne autorisée par le responsable de traitement.

OVHcloud met en œuvre les mesures suivantes pour encadrer l'accès des équipes OVHcloud aux Ressources Eligibles mises à disposition par OVHcloud dans le cadre du service OVHcloud Healthcare :

- ⇨ Formation : les personnels amenés à travailler sur des systèmes hébergeant des données de santé sont sensibilisés à leur arrivée, puis tous les ans au secret professionnel et à la sécurité de l'information.
- ⇨ Habilitation : Seuls les personnels d'OVHcloud ayant un niveau d'habilitation suffisant ont les droits d'accéder aux infrastructures de production mises à disposition du Client.
- ⇨ Traçabilité : Tout accès du personnel d'OVHcloud à l'infrastructure du client passe par un système de bastion. Le bastion permet notamment d'assurer la traçabilité de toutes les actions réalisées par l'opérateur d'OVHcloud.

5.2. Accès aux applications et aux Données de santé

En dehors des accès prévus par la loi, notamment dans le cadre de demandes des autorités judiciaires, administratives ou autres (notamment l'IGAS) qui sont traitées tel que prévu à l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », OVHcloud n'est pas autorisé à accéder aux Données de santé et applications hébergées par le Client dans le cadre du Service OVHcloud Healthcare.

Un accès exceptionnel peut intervenir dans la mesure nécessaire à l'exécution du Service (en particulier dans le cadre des prestations de support ou de maintenance). Le Client sera informé par OVHcloud d'un tel accès.

En tout état de cause, OVHcloud s'engage à ne pas accéder aux données de santé à d'autres fins, notamment pour son propre compte, ou pour celui d'un tiers.

L'accès aux Applications et aux Données de santé hébergées sur le service OVHcloud Healthcare Public Cloud du Client, est strictement réservé au Client et aux personnes expressément habilitées par ce dernier, éventuellement sous l'autorité du responsable de traitement. Le Client est responsable de la gestion des habilitations des Utilisateurs finaux du Service applicatif, de toute personne qu'il aurait individuellement autorisée à accéder aux Données de santé. Il est également responsable de la mise en œuvre des accès correspondants et du contrôle de l'utilisation des moyens d'accès, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

S'agissant du personnel technique, le Client s'engage à n'accorder un droit d'accès aux Données de santé qu'aux personnes, individuellement identifiées, ayant strictement besoin d'en connaître et liées contractuellement au Client. Il est rappelé au Client que, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, ces personnes sont soumises au secret professionnel.

Le Client assure la sécurité du système d'information de santé déployé dans le cadre du Service OVHcloud Healthcare Public Cloud en appliquant strictement les mesures de sécurité de la PGSSI-S, et notamment :

- ⇨ L'application d'une politique de mots de passes forts pour l'authentification des accès à l'ensemble des composantes du système d'information déployé
- ⇨ Le chiffrement des communications vers l'extérieur et des communications internes aux Ressources Eligibles fournies.

OVHcloud ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de toute conséquence du défaut de fonctionnement des Ressources Eligibles consécutif à une utilisation par les membres du personnel du Client ou par toute personne à laquelle le Client aura fourni un accès.

6. INDICATEURS DE PERFORMANCE

Il est fait application des engagements de niveaux de Service prévues dans le cadre des Conditions Particulières OVHcloud Public Cloud.

Etant donné la nature du service (fourniture de Plateformes as a Service et/ou d'Infrastructure as a Service), le Client convient que :

- ⇨ la disponibilité de bout en bout des services consiste à assurer la capacité des Ressources Eligibles à répondre à toute requête valable formulée depuis Internet. Cette disponibilité doit être évaluée à partir de plusieurs accès à internet, de préférence fournis par différents fournisseurs d'accès à internet, de manière à gommer les aléas liés à la défaillance d'un lien ou d'un opérateur qui ne saurait être imputé à OVHcloud. Le taux de disponibilité mensuel de bout en bout est défini dans les conditions particulières OVH Public Cloud.
- ⇨ Les Ressources Eligibles faisant l'objet d'un taux de disponibilité mensuelle minimum sont les suivantes : Instances General Purpose, Instances CPU, Instance RAM, Instances GPU, Instance Iops, Conteneurs Object Storage, Block Storage & espaces d'Archivage et ML Serving
- ⇨ Les pénalités applicables en cas de non-respect du taux de disponibilité applicable ainsi que leurs conditions d'application sont celles définies dans les conditions particulières OVH Public Cloud, et liées à chacune des composantes des Ressources Eligibles de ce service de bout en bout. Si au cours d'un même mois le taux de disponibilité mensuel ci-dessus ainsi qu'un ou plusieurs des engagements de niveau de Services prévus dans le cadre des Conditions Particulières OVH Cloud ne sont pas respectés, les pénalités mentionnées ne sont appliquées qu'une seule fois (pas de cumul).
- ⇨ Le temps de réponse des services mis en œuvre par le client sur ses Ressources Eligibles est principalement lié aux paramétrages, aux choix technologiques et aux ressources alloués auxdits services. Les objectifs de niveau de Service (non-garantis) sont les suivants :
    - o Manager OVHcloud : 3 secondes.
    - o Managed Kubernetes Services – Serveur API Kubernetes : taux indiqué dans les conditions particulières OVHcloud

7. POINTS DE CONTACT ET GESTION DES INCIDENTS

Les modalités de gestion des incidents sont décrites dans le cadre des Conditions Générales de Service. Pour les incidents affectant les Données de santé, l'article 5 de l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel » s'applique.

Les Parties désignent chacune un interlocuteur principal et un interlocuteur secondaire, en charge de la bonne exécution du Contrat, et notamment des problématiques de sécurité.

Le Client s'engage à communiquer à OVHcloud, l'identité et les coordonnées desdits interlocuteurs, ainsi que de son référent à contacter pour le traitement des incidents ayant un impact sur les Données de santé hébergées dans le cadre des Services, en utilisant le formulaire de contact annexé aux présentes.

L'ensemble de ces interlocuteurs doivent permettre une prise de contact selon des astreintes proportionnées avec les exigences de sécurité applicables au service.

8. FIN DE SERVICE ET REVERSIBILITE

8.1. Réversibilité et Portabilité

Afin d'assurer la réversibilité et la portabilité des Données de santé hébergées dans le cadre du service, OVHcloud s'engage jusqu'à la date de fin de Services, à permettre au Client d'exporter l'ensemble des fichiers hébergées sur les Ressources Eligibles permettant le stockage persistant de données, dans le format utilisé par le Client.

Le Client est autonome dans la réalisation des opérations d'export et de récupération desdits fichiers, et accepte formellement les formats d'export proposés dans les présentes.

Le support OVHcloud peut assister le Client dans la réalisation de ses opérations de réversibilité / portabilité. Il appartient au Client de solliciter OVHcloud par écrit pour bénéficier de cette prestation d'assistance, laquelle peut faire l'objet d'un devis de réalisation soumis au Client pour validation. L'assistance d'OVHcloud pourra notamment consister à aider le Client à définir le plan de transition du Client et les modalités de reprises des données. Toutefois, il est expressément convenu qu'OVHcloud ne procède en aucun cas à la migration des données, des instances et/ou des applications du Client vers leur nouvel hébergement. De même, les Ressources Eligibles mises à disposition par OVHcloud n'ont pas vocation à être transférées, et ne peuvent être utilisées que pour la durée des Services.

Les opérations de réversibilité / portabilité doivent impérativement être réalisées avant la date de fin des Services ; la fin de Service entrainant la suppression irréversible de l'intégralité des Ressources Eligibles mises à disposition, et par conséquent des données de santé qui y étaient stockées et utilisées. A défaut, les opérations de réversibilité / portabilité décrites ci-dessus ne pourront plus être réalisées.

8.2. Fin de Service

A la fin du Service, quelle qu'en soit la cause (non-renouvellement, défaut de paiement, résiliation, etc.), l'intégralité du contenu (Données de santé hébergées, instances, applications déployées par le Client, etc.) utilisé par le Client dans le cadre du Service (y compris sauvegardes) est supprimée. OVHcloud ne prend aucun engagement de conservation dudit contenu.

A l'issue du Service, OVHcloud remet au Client, sur simple demande de sa part, une attestation d'effacement des Données de Santé qui étaient hébergées dans le cadre du Service.

Sous réserve des données qu'OVHcloud se doit de conserver conformément à la réglementation en vigueur, OVHcloud s'engage à ne conserver aucune copie desdites Données de santé.

Annexe 1 : Certificat de conformité

Annexe 2 : Plan de continuité d'activité du Public Cloud (PCA)

Annexe 3 : Formulaire de contact

OVHcloud

Certificat
Certificate

LABORATOIRE NATIONAL DE MÉTROLOGIE ET D'ESSAIS

Numéro de certificat
Certificate number

37387-0

OVH

2 rue Kellermann 59100 - Roubaix - FRANCE

met en œuvre et entretient un système de management conforme au référentiel de certification,
operates a management system which complies with the requirements of,

Hébergeur de Données de Santé version 1.1 juin 2018 - ASIP SANTE

Pour les activités suivantes / for the following activities

Offres OVH Healthcare,
OVH Healthcare Services,

Hébergeur d'infrastructure physique	**Physical infrastructure hosting provider**
1. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle des sites physiques permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du système d' information utilisé pour le traitement des données de santé	1. Provision and maintenance service of physical sites hosting information system material infrastructure used to process health data
2. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l' infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement de données de santé	2. Provision and maintenance service of information system material infrastructure used to process health data
Hébergeur infogéreur	**Service hosting provider**
3. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de la plateforme d'hébergement d'applications du système d'information	3. Provision and maintenance service of information system application hosting platform
4. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l' infrastructure virtuelle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé	4. Provision and maintenance service of information system virtual infrastructure used to process health data
5. L'administration et l'exploitation du système d'information contenant les données de santé	5. Management and operation of information system hosting health data
6. La sauvegarde de données de santé	6. Back up of health data

Déclaration d'applicabilité / Statement of applicability
Master SoA Ver 1.0 dated 1/19/2021

Ce certificat est valide sous réserve de la validité du certificat référencé :
This certificate is valid subject to the validity of certificate referenced :
ISO 27001: 2013 LNE-37383

Site(s) concerné(s) / Concerned location(s)
voir annexe / see annex

Date début de validité Effective date	04 février 2021 February 4th, 2021
Valable jusqu'au Expiry date	03 février 2024 February 3rd, 2024

Pour le Directeur Général
For the General Director

Signature numérique de THOMAS LOMMATZSCH ID

Responsable du Pôle Certification Instrumentation et Technologies de l'Information

Head of the Instrumentation and IT Certification Department

cofrac
CERTIFICATION DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT
Accréditation n° 4-0038
Liste des sites accrédités et portée disponible sur www.cofrac.fr

Ce certificat est délivré conformément aux règles générales de certification LNE des systèmes de management d'entreprise.
This certificate is granted under the LNE regulations for registration.

Laboratoire national de métrologie et d'essais - 1, rue Gaston Boissier – 75724 PARIS Cedex 15

OVHcloud

LABORATOIRE NATIONAL DE MÉTROLOGIE ET D'ESSAIS

Addendum au certificat HDS

Addendum to the certificate

LNE – 37387-0

• **Activités :**

Système de management hébergeur de données de santé à caractère personnel en support des offres OVH Healthcare :

- Serveur
  - Serveurs dédiés (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Hosted Private Cloud (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - NAS (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Backup storage (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Public Cloud
  - Compute (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Storage (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Block (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Object (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Archive (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Snapshot (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Instance Backup (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Kubernetes (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Logs Data Platform (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Cloud Databases (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Data processing (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - ML Serving / AI Training (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Email et collaboratif
  - Trusted Exchange (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)

Hébergement d'infrastructure physique :

1. Mise à disposition ou maintien en condition opérationnelle de locaux permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du SI de santé
2. Mise à disposition et maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure matérielle du SI de santé

Hébergement infogérance :

3. Mise à disposition ou maintien en condition opérationnelle de la plate-forme logicielle (système d'exploitation, middleware, base de données) du SI de santé
4. Mise à disposition ou maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure virtuelle du SI de santé
5. Infogérance d'exploitation du SI de santé (uniquement pour les offres "Email et collaboratif")
6. Sauvegardes des données de santé

L'ensemble des bureaux et des datacentres couvert par la certification ISO 27001 sont concernés.

Addendum au certificat HDS

Addendum to the certificate

LNE – 37387-0

Management system of personal health data provider for the support of the OVH Healthcare services :

- Server
  - Dedicated server (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Hosted Private Cloud (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - NAS (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Backup storage (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Public Cloud
  - Compute (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Storage (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Block (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Object (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Archive (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Snapshot (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Instance Backup (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Kubernetes (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Logs Data Platform (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Cloud Databases (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Data processing, (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - ML Serving / AI Training (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Email and collaborative
  - Trusted Exchange (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)

Physical infrastructure hosting provider

1. Provision and maintenance service of physical sites hosting information system material infrastructure used to process health data
2. Provision and maintenance service of information system material infrastructure used to process health data

Service hosting provider

3. Provision and maintenance service of information system application hosting platform
4. Provision and maintenance service of information system virtual infrastructure used to process health data
5. Management and operation of information system hosting health data
6. Back up of health data

All the offices and datacenters covered by the ISO 27001 certification are included in this certification.

Addendum au certificat HDS

Addendum to the certificate

LNE – 37387-0

- **Autre(s) site(s) couverts par la certification :**

- Roubaix (siège social - Bureaux) 2 rue Kellerman, 59100 Roubaix-France
- Croix (Bureau) 155 Avenue Georges Hannart, 59170 Croix-France
- RBX1/2 (Datacentre) 2 rue Kellerman, 59100 Roubaix-France
- RBX3/5/6/8 (Datacentre) 140, Quai du Sartel 59100 Roubaix-France
- RBX4 (Datacentre) 2 rue Kellerman, 59100 Roubaix-France
- RBX7 (Datacentre) 201 boulevard Beaurepaire 59100 Roubaix-France
- P17 (Bureau) 19 Place Françoise Dorin, 75017 Paris-France
- P19 (Bureau - Datacentre) 6 bis rue Riquet, 75019, Paris-France
- Brest (Bureau) 230 Rue Rolland Garros, 29490 Guipavas-France
- Rennes (Bureau) 3 Bis Avenue de Belle Fontaine, - Hall B, 35510 Cesson-Sévigné-France
- Lyon (Bureau) 77 Boulevard Marius Vivier Merle 69003, Lyon-France
- Nantes (Bureau) 7 mail Pablo Picasso, 44000 Nantes-France
- Toulouse (Bureau) Rue Jean Bart 31670 Labège-France
- Bordeaux (Bureau) 56 quai Lawton, 33300 Bordeaux-France
- Londres (Bureau) New London House London EC3R 7LP- United Kingdom
- Wroclaw (Bureau) Swobodna 1, 50-088 Wroclaw, Poland
- Warsaw-Osarow (Datacentre) Kazimierza Kaminskiego 6, 05-850 Ozarow Mazowiecki, Poland
- Madrid (Bureau) C/ Alcalá 21, 5a planta 28014 Madrid, X Spain
- Lisbon (Bureau) Avenida Miguel Bombarda, no133-6.oA - X Lisboa-Portugal
- Milano (Bureau) MAC7 building, Via Carlo Imbonati, 18 20159 Milano MI, Italy
- Cork (Bureau) Behan House, Barrack Square, Main St., Ballincollig, Co. Cork, Ireland
- Saarbrucken (Bureau) St. Johanner Straße 41-43, 66111 X Saarbrücke, Germany
- Tunis (Bureau) Karama holding Rue du lac d'annecy X passage du lac malawi les berges du lac CP1053 Tunis Tunisie
- Montreal (Bureau) 1801 Avenue McGill College #800, Montréal, QC H3A 2N4, Canada
- BHS (Datacentre) 50 rue de l'Aluminerie Beauharnois, Québec, Canada J6N 0C2
- Strasbourg (Datacentre) 9 rue Bassin de l'Industrie 67000, Strasbourg-France
- Bengalore (Bureau) Salarpuria Symbiosis, Arekere Village, Begur, Bannerghatta Main Rd, Uttarahalli Hobli, Bengaluru, Karnataka 560076, Inde
- Singapore (Datacentre) Data Center Telstra, C/O Pacnet Services Global (S) Pte Ltd,110 Paya Lebar Road, Singapore 409009 - Republic of Singapore
- Melbourne (Bureau) 71 Queens Road, Melbourne, Victoria, X Australia on Level 3, Suite 3.04
- Sydney (Datacentre) Data Center Sydney PTY LTD, C/O Equinix SYD2, 639 Gardeners Road, Mascot, NSW 2020, Australia
- Erith (Datacentre) Data Center Erith Ltd, 8 Viking Way, Belvedere Link Industrial Estate, Erith DA8 1EW, United Kingdom
- Limburg (Datacentre) DCD Datacenter Deutschland GmbH Limburger Str. 45 65555 Limburg, Germany
- Gravelines (Datacentre) Route de la Ferme Masson 59820 Gravelines-France
- Site virtuel : activité accès nomade / Virtual site : remote access activity.

Chaque site peut réaliser l'une ou l'autre des 6 activités HDS / Each site can realize one or another of the 6 HDH activities.

Laboratoire national de métrologie et d'essais • Établissement public à caractère industriel et commercial
Siège social : 1, rue Gaston Boissier 75724 Paris Cedex 15 • Tél. : 01 40 43 37 00 • Fax : 01 40 43 37 37
info@lne.fr • lne.fr • RCS Paris 313 320 244 • NAF : 7120B • TVA : FR 92 313 320 244

ANNEXE 2 : PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

DEFINITIONS

Continuité : Capacité de l'organisation à continuer à fournir des produits ou des services à des niveaux acceptables et prédéfinis dans le contrat de niveau de service client. La continuité est assurée par des mécanismes de haute disponibilité, de sauvegarde et de restauration.

Haute disponibilité : ensemble de mécanismes permettant de gérer un incident affectant la disponibilité sans aucune perte de disponibilité fonctionnelle.

Secours : Ensemble de procédures préétablies et de mesures définies permettant, en cas d'incident affectant la disponibilité, de fonctionner en mode dégradé avant de revenir à la normale. Dans ce contexte, la dégradation du service et la procédure de retour à la normale sont anticipées et contrôlées par les acteurs concernés.

Escalade : Toutes les activités permettant la restauration du service en cas d'incident affectant la disponibilité, dont le traitement n'est pas couvert par les mécanismes de haute disponibilité ou de sauvegarde. Ces incidents imprévisibles déclenchent l'activation de la cellule de crise.

RPO (objectif de point de récupération) : Quantifie les données qu'un système d'information peut perdre à la suite d'un incident. Habituellement, il exprime une durée entre l'incident causant la perte de données et la date la plus récente des données qui seront utilisées pour remplacer les données perdues.

RTO (objectif de temps de récupération) : Temps d'arrêt maximal autorisé ou autorisé.

ROLES ET RESPONSABILITES DES INTERVENANTS DU PCA

Les personnes qui ont un rôle organisationnel au sein du SMSI ont toutes un remplaçant pour permettre la continuité dans les validations et la prise de décision. Plus d'informations dans le document Organisation du SMSI.

Les acteurs du SMSI mettent en œuvre et exploitent les périphériques pour assurer la haute disponibilité et la sauvegarde des composants de service.

Les clients utilisent les périphériques mis à disposition par OVHcloud pour leurs activités de sauvegarde et de restauration et les complètent avec leurs propres périphériques.

La cellule de crise intervient dans toute situation de récupération impliquant des dispositifs OVHcloud ainsi qu'après l'escalade d'un incident imprévisible affectant le DICT (voir Procédure de gestion des incidents).

PLAN GLOBAL DE CONTINUITE DE L'INFRASTRUCTURE

Contraintes de niveau de service

Les engagements en termes de niveau de services et d'objectifs de continuité sur la demande sont les suivants

Ces niveaux permettent de définir les modalités appropriées dans ce document.

Topologie et hiérarchisation des systèmes critiques

La haute disponibilité et la sauvegarde font partie intégrante des offres OVHcloud. La notion de prise en charge renvoie aux activités liées aux cas les plus complexes. Les tableaux suivants ont pour but de décrire les différents systèmes mis en œuvre pour chacun de ces cas.

Composant	Haute disponibilité	Secours	Escalade
Serveur/service client	En fonction des caractéristiques du serveur/service (double alimentation, double accès réseau, etc.)	- PRA client - Intervention OVHcloud sur le serveur/service client	N/A
Infrastructure réseau OVHCloud	- Redondance des équipements	- PRA client	- Activation de la cellule de crise
Infrastructure d'administration des services	- Redondance serveur/service - Infrastructure décentralisée - Serveurs et clusters de base de données sans état	- Mécanismes de sauvegarde et de restauration	- Activation de la cellule de crise - Délocalisation des services
Alimentation	- Double entrée électrique - UPS	- Groupes électrogènes	- Activation de la cellule de crise
Système de refroidissement : refroidissement à eau (WC)	- Double entrée électrique - Redondance des pompes de refroidissement - Valves pour la connexion des systèmes d'urgence temporaires	- Passage à un équipement de sauvegarde redondant	- Activation de la cellule de crise - Activation de l'astreinte pour gestion interne
Système de refroidissement : climatisation (climatisation)	- Puissance totale requise divisée en N unités indépendantes	- Continuité de service en mode dégradé jusqu'à réparation de l'équipement défectueux	- Activation de la cellule de crise Activation du fournisseur de services de refroidissement sur appel
Système de • refroidissement : refroidissement par air (CA - refroidissement direct)	- Puissance totale requise divisée en N unités indépendantes	- Continuité de service en mode dégradé jusqu'à réparation de l'équipement défectueux	- Activation de la cellule de crise - Activation de l'astreinte pour gestion interne

Système de refroidissement : climatisation (climatisation - refroidissement indirect libre)	- Redondance des pompes de refroidissement	- Passage à un équipement de sauvegarde redondant	- Activation de la cellule de crise Activation de l'astreinte pour gestion interne

Dans le cadre du plan de continuité d'activité, les mécanismes de sauvegarde et de restauration mis en œuvre et les modes dégradés permettent de maintenir le même niveau de sécurité que prévu initialement.

Description des mécanismes de haute disponibilité

Mécanisme	**Description**	**Activation**	**Essai**
Périphériques client	Le client est libre de mettre en œuvre tout dispositif garantissant la haute disponibilité.	N/A	N/A
Redondance des équipements réseau	Redondance du commutateur, redondance du routeur, réseau surdimensionné, basculement sur incident en cas de dysfonctionnement	Automatique	Testé lors de la configuration et pendant la durée de vie du service
Double entrée électrique et onduleur	Les installations électriques OVHcloud sont fabriquées en 2N, c'est-à-dire que la défaillance d'un canal d'alimentation serait transparente du point de vue des serveurs et des clients. Les deux canaux se composent chacun d'une chaîne électrique constituée de : - un transformateur - un panneau de distribution basse tension + 2 onduleurs - cartes de distribution Chaque chemin est indépendant.	Automatique	Essai des onduleurs réguliers
Redondance des pompes	La redondance garantira qu'en cas de défaillance de la pompe principale, le liquide de refroidissement puisse être livré aux baies et continuer ainsi à fournir un refroidissement par eau.	Automatique	Testé lors de la configuration et pendant la durée de vie du service
Valves pour la connexion des systèmes d'urgence temporaires	Les soupapes d'urgence sont placées à des points précis du circuit de refroidissement de l'eau pour permettre la connexion d'un système d'urgence qui permet, par l'action humaine, la connexion d'un système temporaire.	Manuel	Testé lors de la configuration et pendant la durée de vie du service

Puissance totale requise divisée en N unités indépendantes	En cas de défaillance de l'un des équipements de refroidissement, les autres continuent de fonctionner, limitant ainsi l'impact d'une panne. Le dimensionnement de chaque unité est essentiel au bon fonctionnement de ce système.	Automatique	N/A
Redondance des pompes de refroidissement	La redondance garantira qu'en cas de panne de la pompe principale, le liquide de refroidissement peut être livré aux racks et ainsi continuer à fournir le refroidissement.	Automatique	Testé lors de la configuration et pendant la durée de vie du service

Description des mécanismes de secours

Mécanisme	Description	Activation	RTO	RPO	Essai
Périphériques client	Le client est libre de mettre en œuvre tout dispositif de sauvegarde supplémentaire basé sur les outils ou options du client proposés par OVHcloud (Second server, IP Fail Over, etc.)	N/A	N/A	N/A	N/A
Groupes électrogènes	Les générateurs sont mis en marche si les automates détectent une panne de tension de plus de 3 secondes sur la ligne d'alimentation principale. La charge bascule vers les groupes après environ 10 secondes.	Automatique	10 sec	N/A	Groupes testés régulièrement (voir SMSI Datacenter)
Passage à la pompe redondante	En cas de panne de la pompe de refroidissement, le système passe à l'autre pompe, redondante avec la pompe défectueuse.	Automatique	0	0	Testé lors de la configuration et pendant la durée de vie du service
Continuité de service en mode dégradé jusqu'à réparation de l'équipement défectueux	La surveillance du système de refroidissement émet une alerte de défaillance de l'une des unités. Les autres unités continuent de fournir un refroidissement, mais de manière dégradée.	Automatique	0	0	N/A

Description des mécanismes de reprise

Mécanique	Description	Essai	Temps de retour indicatif
Activation des unités de crise	Voir le paragraphe consacré à la cellule de crise	Examen des activations des unités de crise	N/A

PLAN DE CONTINUITE SPECIFIQUE AU SERVICE

Topologie et hiérarchisation des systèmes critiques

La haute disponibilité et la sauvegarde font partie intégrante des offres OVHcloud. La notion de prise en charge renvoie aux activités liées aux cas les plus complexes. Les tableaux suivants ont pour but de décrire les différents systèmes mis en œuvre pour chacun de ces cas.

Composant	Haute disponibilité	Secours	Escalade

PCI Serveurs Glance	2 serveurs redondants minimum par région (IPLB)	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCI Serveurs nova	2 serveurs redondants minimum par région (IPLB)	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCI Serveurs neutron	2 serveurs redondants minimum par région (IPLB)	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCI Serveurs Mistral	2 serveurs redondants par région (IPLB)	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCI Cluster rabbit	3 noeuds (cluster)	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCI Bases de données	3 noeuds (cluster)	Bases de données de sauvegarde	- Activation de la cellule de crise - Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCI Shinken	2 serveurs minimum par région (dédoublés)	Créer un nouveau serveur si le DC ne parvient pas à réparer	- Activation de la cellule de crise - Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS Ordinateurs d'administration	4 serveurs dédoublés	Créer un nouveau serveur si le DC ne parvient pas à réparer	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS admin-serveur	Machine virtuelle adminserveur sur PC avec plusieurs hôtes	Restauration à partir de sauvegardes	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS Icinga	2 serveurs minimum par région (dédoublés)	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS keystone-master	3 serveurs dans 2 DC et 3 domaines d'indisponibilité	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS keystone-slave	2 serveurs minimum par région	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS swift-proxy/account/container	3 serveurs et 3 domaines d'indisponibilité	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne

PCS swift-object	N serveurs minimun dans N domaines d'indisponibilité	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS swift-gateway	2 serveurs minimum par region openstack	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS rabbitmq/ceilometer	2 serveurs minimum par region openstack	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS mongo	3 replicaset dans 2 DC	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS haproxies	2 par région	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
PCS hiera-server (puppet)	3 serveurs dans 2 DC	Créer un nouveau serveur	Activation de l'astreinte pour gestion interne
Ceph admin servers	2 serveurs par control panel. Composant stateless	Créer un nouveau serveur	- Activation de l'astreinte pour gestion interne - Rétablissement des serveurs
Ceph puppet master	Puppet master unique mais data plan pas impacté par l'indisponibilité du puppet master	Créer un nouveau serveur	- Activation de l'astreinte pour gestion interne - Rétablissement des serveurs
Ceph Icinga	Icinga dupliqué dans chaque DC	Créer un nouveau serveur	- Activation de l'astreinte pour gestion interne - Rétablissement des serveurs
Ceph database	3 DB en cluster	Créer un nouveau serveur	- Activation de l'astreinte pour gestion interne - Rétablissement des serveurs
Ceph robots	Composant stateless	Créer un nouveau serveur	- Activation de l'astreinte pour gestion interne - Rétablissement des serveurs
Ceph API V6 microservices	Composant stateless	Redéployer le service	Activation de l'astreinte pour gestion interne
Ceph data plan	3 copies des données	Restauration automatique	Activation de l'astreinte pour gestion interne

Ceph zookeeper	3 instances en cluster	Créer un nouveau serveur	- Activation de l'astreinte pour gestion interne - Rétablissement des serveurs
Ceph RabbitMQ	3 instances en cluster	Créer un nouveau serveur	- Activation de l'astreinte pour gestion interne - Rétablissement des serveurs

Lors de la formation de clusters ou de la redondance, les noeuds ou les serveurs sont répartis entre différents racks.

Dans le cadre du plan de continuité d'activité, les mécanismes de sauvegarde et de restauration mis en œuvre et les modes dégradés permettent de maintenir le même niveau de sécurité que prévu initialement.

COMMUNICATION

- Le processus de gestion des incidents décrit comment communiquer dans le cadre de la gestion des incidents.
- La communication avec un client particulier passe toujours par le support client, le point de contact unique du client. Le service d'assistance coordonne la relation client et met le client en contact avec les acteurs appropriés selon le cas :
    - Support technique
    - Le ROSI
    - La cellule de crise
- Le site Web travaux.ovh.com est le canal de communication utilisé pour toutes les actions non-incidents et de récupération.

ANNEXE 3: FORMULAIRE DE CONTACT

Contact principal	
Prénom Nom	
Fonction	
Mail	
Téléphone	

Contact de secours (si indisponibilité du contact principal)	
Prénom Nom	
Fonction	
Mail	
Téléphone	

Délégué à la Protection des Données (ou personne en charge de la conformité du traitement des données personnelles) à contacter pour le traitement des incidents ayant un impact sur les Données de santé hébergées dans le cadre des Services.	
Prénom Nom	
Fonction	
Mail	
Téléphone	

CONDITIONS PARTICULIERES - HOSTED PRIVATE CLOUD PREMIER

Version en date du 15 juillet 2020

DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans les présentes Conditions Particulières de Service sont définis ci-dessous, ainsi que dans le Contrat auquel ces Conditions Particulières se rapportent, et dans le Glossaire OVHcloud disponible sur le site web d'OVHcloud. Les définitions ci-dessous complètent les définitions du Contrat.

« **Espace de Stockage** » : Ressource de stockage dédiée (généralement une ressource de type NAS présentée comme un datastore) fournie et gérée dans le Hosted Private Cloud Premier d'un Client. Cette ressource utilise l'espace disque du Hosted Private Cloud Premier pour fournir une capacité supplémentaire qui peut être gérée à l'aide de l'Interface utilisateur VMware®.

« **Gamme** » : Elle est définie comme la génération d'un Hosted Private Cloud ajouté à l'infrastructure du Client.

« **Hosted Private Cloud PREMIER** » : Ensemble du Datacenter Virtuel hébergé sur l'Infrastructure OVHcloud. Le Hosted Private Cloud PREMIER est géré par le Client à travers son Interface de gestion et l'Interface de Virtualisation. Les Serveurs Hôtes et les Espaces de stockage fournis au Client dans le cadre du Service Hosted Private Cloud Premier sont réservés au Client.

« **Infrastructure** » : Structure mise en place par OVHcloud permettant d'héberger le Hosted Private Cloud Premier du Client, comprenant notamment le réseau, la bande passante, les ressources physiques et la Virtualisation.

« **Interface de gestion** » : L'espace "Manager" accessible au Client après connexion avec un identifiant Client et le mot de passe correspondant.

« **Interface de Virtualisation** » : Logiciel tiers fourni par OVHcloud qui permet au Client de gérer son Hosted Private Cloud Premier et les services associés, et en particulier de créer et gérer ses Machines Virtuelles.

« **Machine Virtuelle** » : Un serveur non physique qui utilise les ressources du Datacenter Virtuel et qui est installée sur le réseau Hosted Private Cloud Premier. Chaque Machine Virtuelle est gérée indépendamment des autres dans le Datacenter Virtuel du Client.

« **OVHcloud Connect** » : Connectivité au réseau interne dédié OVHcloud (« Backbone ») fournie à un Client à un ou plusieurs Points of Presence OVHcloud. OVHCloud Connect permet au Client de connecter son propre Réseau Client (c'est-à-dire sa propre infrastructure et ses ressources informatiques et/ou l'infrastructure et les ressources de tiers qu'il utilise) à son OVHcloud Connect.

« **Pack** » : Contient les ressources physiques minimales requises pour lancer un « Datacenter Virtuel » de Hosted Private Cloud Premier :

- Un Pack « Premier Private Cloud » se compose d'un minimum de :
    - Deux Serveurs Hôtes identiques (CPU et RAM contributifs pour la Virtualisation) dédiés au calcul. Le Client doit s'assurer qu'il dispose à tout moment de deux Serveurs Hôtes identiques (c'est-à-dire qui ont les mêmes spécifications techniques). Si le Datacenter Virtuel comprend différentes paires de Serveurs Hôtes, la paire la plus basse en termes de CPU et de RAM sera considérée dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter contient 2 Serveurs Hôtes Premier "48 RAM" et 2 Serveurs Hôtes Premier "96 RAM", le « Pack » considéré sera constitué des 2 Serveurs Hôtes Premier "48 RAM".
    - Deux ressources datastore. Si le Datacenter Virtuel comprend différentes paires de ressources datastore, la paire la plus basse en termes de capacité sera considérée dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter Virtuel contient deux ressources datastore de 2 To et deux ressources datastore de 3 To, le « Pack » considéré sera constitué des deux ressources datastore de 2 To.

- L'interface VMware vSphere, connue sous le nom de vSphere Web Client, est l'interface de gestion fournie par VMware pour administrer les ressources fournies au Client. Cette interface fournira un accès logique à la plateforme généralement composée de : 1 vCenter, 1 Datacenter Virtuel et 1 Cluster, plus au moins 2 datastores et les ressources de software-defined networking.

- Un Pack vSAN « Premier Private Cloud » se compose d'un minimum de :
  - Trois Serveurs Hôtes identiques (CPU et RAM contributifs, stockage provisionné localement pour la Virtualisation) dédiés au calcul. Le Client doit s'assurer qu'il dispose à tout moment de trois Serveurs Hôtes identiques (c'est-à-dire qui ont les mêmes spécifications techniques). Si le Datacenter Virtuel comprend un nombre différent de Serveurs Hôtes, les 3 hôtes les plus bas en termes de CPU, RAM et stockage vSAN seront considérés dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter contient 3 Serveurs Hôtes vSAN Premier "192" et 3 Serveurs Hôtes vSAN Premier "384 RAM", le « Pack » considéré sera constitué des 3 Serveurs Hôtes vSAN Premier "192 RAM".
  - Deux ressources datastore. Si le Datacenter Virtuel comprend différentes paires de ressources datastore, la paire la plus basse en termes de capacité sera considérée dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter contient deux ressources datastore de 2 To et deux ressources datastore de 3 To, le « Pack » considéré sera constitué des deux ressources datastore de 2 To.
  - L'interface VMware vSphere, connue sous le nom de vSphere Web Client, est l'interface de gestion fournie par VMware pour administrer les ressources fournies au Client. Cette interface fournira un accès logique à la plateforme généralement composée de : 1 vCenter, 1 Datacenter Virtuel et 1 Cluster, plus au moins 2 datastores ainsi que la capacité à configurer le datastore vSAN et les ressources de software-defined networking.

« **Point of Presence** » : Emplacements physiques sur le réseau OVHcloud des Serveurs CDN connectés à Internet, comme présentés dans son offre commerciale (infrastructure CDN, Geocache Accelerator, CDN WebStorage).

« **Réseau Client** » : Ressources externes à l'Infrastructure OVHcloud utilisées par le Client afin de communiquer avec les Ressources fournies par OVHcloud. Il peut s'agir de ressources propres au Client ou de ressources fournies et/ou hébergées par des tiers pour le compte du Client.

« **Serveur Hôte** » : Serveur dédié et déployé dans le Hosted Private Cloud Premier d'un Client. Ce serveur fournit une capacité supplémentaire grâce à son processeur (CPU) et sa mémoire (RAM) dans le Hosted Private Cloud Premier qui peut être administré à l'aide de l'Interface utilisateur VMware®.

« **Service** » : Unité de base pour calculer le Service Level Agreement et les crédits de service qui peuvent être réclamés par le Client. L'unité est établie sous le même vCenter et au niveau du Datacenter Virtuel et en fonction de la Gamme ajoutée. Il peut s'agir d'une combinaison de différentes Gammes tant qu'il se trouve dans le même Datacenter Virtuel et donc le même vCenter.

« **Virtualisation** » : Technologie qui consiste à faire fonctionner plusieurs systèmes d'exploitation, Serveurs Virtuelles ou applications sur le même serveur physique.

« **vRack** » : Un ou un ensemble de Réseaux locaux virtuels (« VLAN ») mis en place sur le réseau privé interne d'OVHcloud (« Backbone ») constitué de ressources (Serveurs, Espaces de stockage, etc.) fournies à un Client par OVHcloud. Les ressources physiquement situées dans différents Datacenter OVHcloud géographiquement éloignés peuvent être connectées à vRack. Certaines ressources OVHcloud ne sont pas adaptées à vRack. Les informations concernant l'adéquation des ressources OVHcloud pour vRack sont disponibles en ligne sur le site d'OVHcloud.

1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières énoncent les conditions spécifiques, notamment les conditions d'utilisation et les conditions financières applicables aux services OVHcloud Hosted Private Cloud Premier (ci-après le(s)

« **Service(s)** »). Elles complètent les Conditions Générales de Service OVHcloud actuellement en vigueur. En cas de divergence, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Service OVHcloud.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

2.1. Généralités

Dans le cadre du Service, OVH (ou ci-après « OVHcloud ») fournit au Client un « Hosted Private Cloud Premier » constitué d'un ou plusieurs Datacenters Virtuels au sein d'un réseau privé sécurisé.

Les ressources physiques fournies dans le cadre de ce Service sont dédiées et exclusives pour un Client.

Le Service Hosted Private Cloud Premier est destiné aux utilisateurs professionnels et permet au Client d'utiliser son propre réseau privé sécurisé.

Le Service peut comporter des limitations (par exemple, nombre de Machines Virtuelles pouvant être utilisées dans un Hosted Private Cloud Premier, fréquentation, bande passante, etc.). Ces limitations sont présentées dans la documentation / spécification disponible sur le site web OVHcloud. Le Client s'engage à les respecter.

Dans le cadre du Service, le Client est gestionnaire de ressources en adresses IP. Le Client est responsable de leur gestion appropriée pour assurer 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 faîte des ressources en adresses IP attribuées ou louées dans le cadre du Service.

Chaque Hosted Private Cloud Premier dispose de son propre réseau privé sécurisé.

La bande passante sortante du Hosted Private Cloud Premier est limitée à un débit maximum de données.

OVHcloud rappelle au Client qu'il peut consulter l'historique de l'utilisation de la bande passante de son Hosted Private Cloud Premier, ainsi que la vitesse moyenne via son Interface de gestion.

OVHcloud met à disposition du Client différentes configurations de Packs dont la description est disponible en ligne sur le site OVHcloud.

La ligne de produits de Serveur Hôte et la sélection du Pack déterminent les fonctionnalités accessibles sur le Datacenter Virtuel, ainsi que ses performances.

2.2. Fonctionnalités

Interface de virtualisation

Le Service est basé sur des fonctionnalités inhérentes aux Produits Tiers de la suite logiciel VMware®, partenaire d'OVHcloud, intégrés permettent la virtualisation des serveurs (« vSphere® Hypervisors »), de réseaux (« NSX® ») et de stockage (« vSAN® ») conformément aux conditions spécifiques de VMware® actuellement en vigueur. L'ensemble des Produits Tiers de la suite logicielle VMware® (les Interfaces de Virtualisation) sont hébergés sur des ressources gérées directement par OVHcloud et externes au Hosted Private Cloud Premier du Client.

Chaque Interface de Virtualisation a ses propres fonctionnalités. Le Client doit s'assurer qu'il fait un choix éclairé de l'Interface de Virtualisation en toute connaissance de cause et reconnaît que les sélections de vSphere® Hypervisor ne pourront pas être modifiées par la suite. Le Client reconnaît également que la pleine compatibilité des fonctionnalités et l'interopérabilité entre les Interfaces de Virtualisation ne peuvent pas être garanties.

VM Encryption

VM Encryption utilise une fonctionnalité interne de vSphere 6.5 ou supérieure permettant le chiffrement des données des Machines Virtuelles à la volée en utilisant une clé de chiffrement fournie par un composant externe au Hosted Private Cloud Premier (type boitier de chiffrement) dans le but de chiffrer les données stockées dans le datastore du Hosted Private Cloud Premier.

Le Client est responsable de la gestion de sa propre clé de chiffrement ; OVHcloud n'est en aucun cas responsable à cet égard.

Federation

La fonctionnalité permet aux utilisateurs de connecter leur propre serveur LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) à leur Hosted Private Cloud Premier afin de gérer l'authentification et l'identification sur ses comptes existants. Le Client est seul responsable de s'assurer que son serveur LDAP dispose d'une connectivité adéquate.

2FA (Double authentification)

La fonctionnalité 2FA fournit une méthode de double authentification lors de la connexion à ses interfaces de gestion. En plus d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, le Client a besoin d'un token d'accès temporaire pour se connecter. Le Client est responsable de la génération des tokens d'accès.

vRack

Le vRack permet au Client de connecter tout ou partie des ressources (Serveurs Hôtes et Espaces de stockage) fournies par OVHcloud, y compris les ressources situées dans des environnements multiples et/ou des Datacenters OVHcloud géographiquement éloignés. Cette méthode est utilisée pour permettre aux Fonctions virtuelles de s'exécuter sur des vLAN dédiés afin de permettre à ces vLAN d'être propagés à d'autres Machines Virtuelles sur d'autres Hosted Private Cloud Premier situés dans d'autres Datacenters OVHcloud, ou avec d'autres services OVHcloud.

Le vRack du Client est isolé des autres composants du Backbone OVHcloud de manière logique.

Le Client est seul responsable de l'administration de son vRack et des Ressources qui y sont déployées. Le Client doit déterminer la composition du vRack (Ressources connectées) et sa configuration logique (réseau logique et architecture de sous-réseau). Le Client administre son vRack directement via son Interface de gestion. Le Client peut connecter en toute sécurité sa propre infrastructure et des ressources externes au vRack par le biais du Service OVHcloud Connect, par exemple.

2.3. Services additionnels

Dans le cadre du Service Hosted Private Cloud Premier, le Client peut souscrire aux Services supplémentaires ci-après, qui sont soumis à leurs propres Conditions Particulières.

- Veeam Managed Back-up
- Plan de reprise d'activité
- OVHcloud Connect

3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

3.1. Éligibilité

L'abonnement au Service Hosted Private Cloud Premier est réservé aux professionnels qui ne sont pas couverts par le Droit de la consommation en vigueur. Par dérogation aux dispositions des Conditions Générales de Service, les modalités d'annulation ne s'appliquent pas au Service.

3.2. Souscription

En plus du Pack choisi, le Client peut également ajouter des ressources et Services additionnels au Pack, qui peuvent consister en un Serveur Hôte supplémentaire, un Espace de Stockage ou des options détaillées en annexe ou sur le site OVHcloud.

Pour chaque Datacenter Virtuel, le Client peut souscrire des ressources supplémentaires (augmentation du Serveur Hôte ou des Espaces de stockage) pour répondre à des besoins occasionnels ou à long terme. Le Client peut choisir d'être facturé pour le mois complet en cours ou uniquement pour les heures où ces ressources sont utilisées.

3.3. Conditions applicables

Les Services Hosted Private Cloud Premier sont soumis aux Conditions de Service en vigueur, et notamment aux présentes Conditions Particulières, les Conditions Générales de Services d'OVHcloud ainsi qu'aux Conditions de Produit Tiers applicables actuellement en vigueur. Les Services Hosted Private Cloud Premier doivent être utilisés conformément à la dernière version des Conditions de Service susmentionnées.

3.4. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation des Services, notamment de la gestion des clés lui permettant de gérer ses identifiants/habilitation et l'accès au Service, l'utilisation des API, des logiciels et des outils mis à disposition par OVHcloud, l'administration de ses abonnements et la gestion des Données qu'il utilise dans le cadre des Services. Le Client doit disposer des connaissances et compétences techniques nécessaires et prendre connaissance des caractéristiques des Services avant leur utilisation.

OVHcloud se limite à des opérations de maintenance de l'Infrastructure et se charge de la fourniture d'énergie et de la connexion au réseau du Hosted Private Cloud Premier du Client.

Le Client confirme qu'il dispose de l'ensemble des connaissances techniques requises pour administrer correctement un Service de virtualisation comme le Hosted Private Cloud Premier d'OVHcloud.

Le Client est le seul administrateur des Datacenters Virtuels, des Serveurs Hôtes et des Espaces de stockage mis à sa disposition.

Le Client s'engage à faire un usage responsable du Service, en particulier des ressources réseau allouées, et est tenu de s'assurer qu'il dispose de ressources suffisantes pour assurer le bon fonctionnement de ses Machines Virtuelles.

3.5. Maintenance

Afin d'assurer le bon fonctionnement des Services, OVHcloud procède à des opérations de maintenance. Le Client sera informé de toute opération de maintenance planifiée soit par e-mail à l'adresse indiquée par le Client par son NIC admin/tech, par publication sur le site OVHcloud travaux, en contactant directement le Client par téléphone ou par tout autre moyen. Ces communications décriront précisément le type de maintenance prévue.

Catégories de maintenance :

Il existe trois (3) types d'opérations de maintenance pouvant être effectuées par OVHcloud.

a) Changements d'urgence pour les événements critiques.

   Ce type de maintenance est défini par des mises à jour, des correctifs et/ou des modifications de l'infrastructure, hardware, firmware, des logiciels ou de tout autre composant. La conséquence de la non-application de cette maintenance pourrait être notamment :

   a. la perte de conformité pour les certifications de sécurité
   b. la mise en danger de la sécurité et de la stabilité du système
   c. l'exposition à des vulnérabilités critiques
   d. la perte de service à une clientèle plus large.

   Une fois qu'OVHcloud a pris connaissance du problème avec une compréhension claire de l'impact, les informations sont partagées avec le Client, indiquant que OVHcloud travaille à une solution. Dans les 24 heures, le Client est informé du processus qui sera suivi, quand et comment il sera appliqué à l'environnement, des mesures à prendre et du niveau d'impact pour le Client, allant d'un impact mineur sur un composant donné jusqu'à un impact majeur entraînant la chute d'un ou de tous les composants.

Étant donné l'impossibilité de prévoir combien de vulnérabilités critiques seront révélées à un moment donné au cours d'un mois civil, le nombre de tâches de changement d'urgence à effectuer n'est pas limité. En raison de la criticité des tâches à accomplir, celles-ci peuvent être entreprises à tout moment au cours du mois civil. Dans les cas où nous comptons sur le fournisseur pour fournir un correctif ou une correction, OVHcloud devra alors prolonger cette période pour fournir la correction complète afin d'inclure le délai nécessaire au fabricant.

b) Standard.

Ces tâches de maintenance ne sont pas de nature critique ou urgente. Elles sont de criticité moyenne et peuvent s'appliquer uniquement au Client ou à l'ensemble de l'entreprise, mais ne posent pas de problème de sécurité ni de perte de conformité. Elles seront communiquées au Client au moins soixante-douze (72) heures à l'avance. Ces tâches peuvent ou non déclencher un temps d'arrêt, mais il est conseillé au Client de prendre ses dispositions à l'avance pour éviter tout temps d'arrêt éventuel. Ces tâches planifiées auront lieu en dehors des heures de travail normales (habituellement 9:00 - 17:00). Le conseil de gestion des changements doit les approuver. Elles sont limitées à deux (2) tâches de maintenance par mois civil.

c) Normal.

Ces tâches ont un impact matériel faible ou nul qui entraînera une perte de service pour le client. Elles peuvent avoir un niveau de criticité allant de faible à élevé. Le client sera informé au moins soixante-douze (72) heures à l'avance. Ces tâches sont soumises au processus approprié du conseil consultatif des changements pour être approuvées. Le nombre de tâches à accomplir n'est pas limité.

Dans le cadre de la Gestion du Cycle de vie, OVHcloud met à jour l'Infrastructure avec les maintenances planifiées. Au cours de ce processus, les Serveurs Hôtes sont mis à jour. Si l'environnement Private Cloud est dimensionné (avec suffisamment de Ressources de calcul et de stockage) pour permettre à l'automatisation de redémarrer en toute sécurité le Serveur Hôte, OVHcloud redémarre les Serveurs Hôtes pour qu'ils soient à jour sans aucun temps d'arrêt. Si l'environnement n'est pas dimensionné pour permettre à l'automatisation de redémarrer en toute sécurité, il incombe au Client de redémarrer les Serveurs Hôtes dans un délai d'un (1) mois après l'installation de la nouvelle version. Si le redémarrage n'a pas été effectué, l'automatisation procédera au redémarrage automatique à la fin des 30 jours. Ce redémarrage ne pourra pas entrer dans les Serveurs Hôtes en mode maintenance et le redémarrage créera un temps d'arrêt.

OVHcloud fournit des mises à jour de vCenter, des options NSX et de vROPS. Les mises à jour effectuées sont celles publiées par VMware, conformément aux conditions du Tiers actuellement en vigueur. Les mises à jour de vCenter peuvent entraîner des mises à jour automatiques de l'hyperviseur ESXi.

En ce qui concerne les installations ESXi sur des ressources Client dédiées (Serveur Hôte), OVHcloud informe le Client comme indiqué ci-dessus. Le Client est entièrement responsable des mises à jour mineures (correctifs) d'ESXi et les administre directement. À ce titre, OVHcloud encourage le Client à vérifier régulièrement les mises à jour disponibles auprès de l'éditeur VMware. À cette fin, le Client peut utiliser le VUM (Virtual Update Manager) de VMware. OVHcloud décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service résultant des mises à jour de l'Hyperviseur installées par le Client. De même, le Client assume l'entière responsabilité de la non-application des mises à jour ou des mises à niveau de l'Hyperviseur.

Si le Client refuse une mise à jour fournie par OVHcloud, il ne recevra pas les améliorations de l'Interface de Virtualisation ni les nouvelles fonctionnalités. OVHcloud se réserve le droit de ne pas maintenir ou d'apporter des améliorations aux anciennes versions de l'Hyperviseur. Le Client peut être tenu de passer à une version ultérieure de l'Interface de Virtualisation pour assurer le fonctionnement efficace du Service. Les anciennes versions de l'Hyperviseur sont comprises comme deux versions majeures derrière la plus actuelle telle que fournie par OVHcloud.

En outre, lorsque le défaut d'application d'une mise à jour par le Client présente un risque de sécurité (pour le Client, OVHcloud et/ou des tiers), OVHcloud se réserve le droit de restreindre ou de suspendre le service au Client. Le cas échéant, OVHcloud en informe le Client immédiatement.

Le Client est seul responsable de la maintenance et des mises à jour des systèmes et applications qu'il installe sur les Machines Virtuelles, qui sont en dehors du champ d'action d'OVHcloud.

Le Client reconnaît que les Services Hosted Private Cloud Premier sont développés à la seule discrétion d'OVHcloud, de ses partenaires et des éditeurs tiers qui fournissent les solutions utilisées dans le cadre du Service selon leur propre calendrier. Le Client peut être tenu de passer à une version ultérieure des Services Hosted Private Cloud Premier pour assurer le fonctionnement efficace du Service.

3.6. Limites et restrictions

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et certains protocoles (comme IRC ou le partage de fichiers peer-to-peer) peuvent être soumis à des restrictions dans le cadre du Service. L'utilisation de proxy et de services d'anonymisation est fortement déconseillée dans le cadre du Service. Les restrictions applicables sont indiquées dans la documentation disponible sur le site web OVHcloud.

Le Client est responsable de l'utilisation du Service conformément aux licences d'utilisation des solutions intégrées. OVHcloud se réserve le droit d'effectuer des contrôles pour s'assurer du respect des présentes conditions d'utilisation par le Client, et de suspendre le Service dans les conditions prévues par le Contrat, lorsque le Client ne respecte pas les conditions d'utilisation des Services, les lois et règlementations en vigueur, et/ou les droits des tiers.

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

3.7. Continuité d'activité

Il est rappelé au Client que, sauf stipulation contraire, le service Hosted Private Cloud Premier n'inclut pas de Plan de continuité d'activité (« PCA ») ou de Plan de reprise d'activité (« PRA »). À ce titre, le Client est responsable de la mise en œuvre de son propre PCA et/ou PRA ; il peut commander des services Hosted Private Cloud Premier dans différents Datacenters ce qui lui permettra de disposer de ressources dans des environnements de risques différents. Le Client doit alors prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la continuité de son activité en cas de dysfonctionnement majeur qui pourrait affecter la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité de son Service.

Le Client peut utiliser l'option PRA dont les Conditions Particulières sont jointes au présent document.

3.8. Sauvegardes

OVHcloud ne prend aucun engagement de sauvegarde des données du Client hébergées sur le Hosted Private Cloud Premier. Il est donc de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses données en cas de perte, de dommage aux données mutualisées, pour quelque raison que ce soit, y compris les données non expressément mentionnées dans les présentes Conditions. Le Client peut utiliser l'option de Sauvegarde dont les Conditions Particulières sont jointes au présent document.

4. MITIGATION (PROTECTIONS CONTRE LES ATTAQUES PAR DOS (DENI DE SERVICE) ET DDOS (DENI DE SERVICE DYNAMIQUE)

OVHcloud a mis en place des mesures de protection contre les cyberattaques 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 entrant destiné au Service du Client depuis l'extérieur du réseau OVHcloud. Le trafic considéré comme illégitime est alors rejeté avant de pouvoir atteindre l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes d'accéder aux applications fournies par le Client malgré la cyberattaque.

Ces mesures de protection ne sont pas efficaces contre les cyberattaques comme les injections SQL, Bruteforce ou l'exploitation des vulnérabilités de sécurité.

En raison de la grande complexité du Service de protection, OVHcloud est uniquement soumis à l'obligation de moyens. Il est possible qu'une attaque ne soit pas détectée par les outils en place et que ces outils ne puissent pas assurer la continuité du fonctionnement du Service.

En raison de la nature et de la complexité de l'attaque, OVHcloud procédera à plusieurs niveaux de protection du trafic afin de protéger son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée que lorsqu'une attaque a été détectée par les outils OVHcloud. Par conséquent, jusqu'à ce que la mitigation soit activée, le Service soutiendra directement l'attaque, ce qui peut entraîner l'indisponibilité du service.

Une fois que l'attaque est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne peut pas être désactivée avant la fin de l'attaque.

Bien que la mitigation soit activée, OVHcloud ne peut pas garantir l'accessibilité des applications du Client, mais fera tout son possible pour minimiser l'impact de l'attaque sur le Service et l'Infrastructure OVHcloud.

Si, malgré l'activation de mesures de mitigation, la cyberattaque est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OVHcloud ou aux autres clients d'OVHcloud, OVHcloud appliquera des mesures de protection plus strictes qui pourraient entraîner une réduction de la qualité ou une indisponibilité du Service.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par la cyberattaque ne soit pas détectée par les systèmes OVHcloud et affecte ainsi négativement le Service du Client. L'efficacité des mesures de mitigation dépend également de la configuration du Service. À ce titre, le Client est tenu de s'assurer qu'il dispose des compétences nécessaires pour assurer une administration efficace.

Il est important de noter que la mitigation ne dispense pas le Client d'assurer la sécurité de son Service, d'installer des outils de sécurité (par exemple, des pare-feu), d'effectuer des mises à jour régulières de ses systèmes, de sauvegarder ses données ou de surveiller la sécurité de ses programmes informatiques (par exemple, les scripts, les codes).

5. MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RÉSEAU OVHCLOUD

OVHcloud met en place un système de mesures techniques visant à prévenir les e-mails frauduleux ainsi que les spams à partir de ses infrastructures.

À cette fin, OVHcloud vérifie le trafic sortant du Service utilisé par le Client pour le port 25 (serveur SMTP). Cette opération consiste à surveiller le trafic par le biais d'outils automatiques.

L'e-mail n'est ni filtré ni intercepté, mais plutôt surveillé avec un décalage de quelques secondes. Ces opérations sont effectuées en parallèle, mais ne sont pas frontales, entre le serveur et le réseau basé sur le web.

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 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, OVHcloud en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP de l'IP en question.

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

6. SERVICE-LEVEL AGREEMENT

Pour pouvoir bénéficier du Service Level Agreement défini ci-dessous, le Client doit :

i. disposer d'un minimum de deux Serveurs Hôtes identiques ayant les mêmes spécifications techniques (c'est-à-dire que les composants identiques doivent être le CPU et la RAM), le minimum étant de trois Serveurs Hôtes identiques pour la gamme de produits vSAN ;

ii. activer l'option de Haute disponibilité (« HD ») (et ses composants) sur son Interface de Virtualisation.

Les opérations de maintenance (définies à l'article 3.5.1) ayant des impacts sont exclues du Service Level Agreement (« **SLA** »).

Le SLA s'applique à un niveau de Service basé sur le Datacenter Virtuel et la Gamme ajoutée. Pour cela, si le Client possède un (1) Datacenter Virtuel avec tous les Serveurs Hôtes de la même Gamme, alors un SLA individuel s'applique à ce Datacenter Virtuel. Si le Client dispose de plusieurs Gammes différentes dans le même vCenter et le même Datacenter Virtuel, alors le SLA est calculé sur la base de la Gamme touchée. Si un composant mutualisé est utilisé pour une ou plusieurs Gammes, il doit être traité comme un incident individuel, ce qui permettra au Client de réclamer plusieurs crédits de service si et quand un composant partagé (c'est-à-dire la passerelle SSL, le vCenter ou tout autre composant partagé) est touché et subit une indisponibilité.

Lorsque le Client décide de passer d'une certaine Gamme à une autre (qu'il s'agisse d'une nouvelle Gamme, supérieure ou inférieure), la Gamme cible détermine les Conditions Particulières et le niveau du SLA applicables.

Le taux de disponibilité mensuel du SLA est fixé à 99,9 % pour l'ensemble du Service. S'il est inférieur à 99,9 %, le Client a droit à 10 % du prix du Service mensuel impacté. S'il est inférieur à 99 %, le Client a droit à 30 % du prix du Service mensuel impacté.

L'engagement sur la livraison d'un Serveur Hôte de remplacement est de 43 minutes.

Le crédit de service doit être réclamé en ouvrant un ticket. Le Client doit réclamer ces crédits de service au plus tard 30 jours après la survenance de l'incident.

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 concerné. Pour calculer les pénalités, les périodes d'indisponibilité sont calculées à partir du début de l'incident, jusqu'à ce que la panne soit résolue et que la confirmation de la résolution soit communiquée par OVHcloud.

Il convient d'entendre par « **indisponibilité** » :

- Pour les Serveurs Hôtes (y compris vSAN) : Accès impossible à (un ou plusieurs) Serveurs Hôtes fournis au Client en raison d'une panne ou d'un temps d'arrêt des Serveurs Hôtes. Les temps d'arrêt et les pannes qui n'empêchent pas l'accès aux Serveurs Hôtes ne sont pas considérés comme une indisponibilité, même dans les cas où une réduction des niveaux de performance de l'Infrastructure est observée. Si un Serveur Hôte est redémarré par le Client ou en raison d'une maintenance programmée et communiquée, la disponibilité du Serveur Hôte reprendra la surveillance trente (30) minutes après le redémarrage.

- Pour les Espaces de stockage (hors vSAN) : Impossibilité d'accéder aux Espaces de stockage (y compris les datastores NFS supplémentaires) en raison d'une panne ou d'un temps d'arrêt des Espaces de stockage. Les temps d'arrêt et les pannes qui n'empêchent pas l'accès aux serveurs Hôtes ne sont pas considérés comme une indisponibilité.

- Pour le réseau et la connectivité : Impossibilité d'accéder aux Serveurs Hôtes et/ou aux Espaces de Stockages ayant pour cause une panne ou un dysfonctionnement des équipements réseau ou de connectivité. Les pannes et dysfonctionnements d'équipements réseau ou de connectivité n'empêchant

pas l'accès aux Serveurs Hôtes et aux Espaces de Stockages, ne sont pas considérés comme de l'indisponibilité, y compris si une dégradation de performance est constatée.

- Pour les Interfaces de Virtualisation : Impossibilité d'utiliser tout ou partie des fonctionnalités de l'Interface de de Virtualisation en raison d'un problème intrinsèque à ladite application (à l'exclusion des problématiques de paramétrage ou des dysfonctionnements liés à un défaut de maintenance ou de mise à jour de l'application qui demeurent de la responsabilité du Client).

Les pénalités prévues en cas de non-respect des SLA constituent une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant de ce non-respect, le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Si un événement unique entraine le non-respect de plusieurs SLA pour un même Service, les pénalités ne se cumulent pas. En ce cas, il est fait application de la pénalité le plus favorable au Client.

Le montant mensuel total cumulé (tous incidents et SLA confondus) de pénalités pouvant être dues par OVHcloud est plafonné globalement à 30 % du coût mensuel du Service impacté.

Toute demande de crédits du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion. Au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client. Le Titulaire du Marché verse soit à l'UGAP soit au Client le montant des pénalités dans les conditions prévues au Marché.

Si l'intervention du Client est nécessaire à l'établissement du diagnostic ou à la résolution d'un incident, et que le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVHcloud, la période correspondante n'est pas comptabilisée comme du temps d'indisponibilité, d'intervention ou de rétablissement.

Les pénalités ne sont pas dues dans l'hypothèse où le non-respect du SLA résulte (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle cloud tels que non-limitativement cas de force majeure, pandémie, 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 et validation du Token quand demandé par OVHcloud), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise configuration réseau, saturation des Espaces de Stockages, utilisation inappropriée des éléments systèmes, logiciels ou autres utilisés par le Client dans le cadre des Services), (iv) d'une maintenance planifiée , (v) d'une suspension intervenant dans les conditions prévues à l'article 3 des Conditions Générales de Service OVHcloud ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité pourra être facturée au Client. 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, peuvent être établies 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.

7. DURÉE, PAIEMENT, RENOUVELLEMENT ET FIN DU SERVICE

7.1. Durée

Le Client s'engage à utiliser le Service pendant toute la durée de souscription choisie lors de la commande.

- Pendant la période d'engagement, pour la ressource en cours d'engagement, le Client :
    - est autorisé à mettre à niveau son Hosted Private Cloud Premier avec une référence de Hosted Private Cloud Premier supérieure (c'est-à-dire que les ressources de RAM et de CPU sont plus importantes par Serveur Hôte). Dans ce cas, le Client renouvelle sa période de souscription pour la même durée que celle initialement choisie. Le Client est chargé de gérer les dates d'anniversaire de tous ses Hosted Private Cloud Premier. La flexibilité de la mise à niveau est limitée à un changement par période d'engagement.

- n’est pas autorisé à rétrograder son Hosted Private Cloud Premier. En cas de déclassement du Service auquel le Client s'est engagé, les prix du Service reviendront aux prix publics tels qu'indiqués sur le site OVHcloud.

- À l'issue de cette période initiale, l'abonnement utilisateur est renouvelé automatiquement pour des périodes consécutives d'égale durée au prix réduit en fonction du niveau d'engagement choisi et aux mêmes conditions que le contrat initial. Le Client peut choisir de refuser les renouvellements automatiques en utilisant l'Interface de gestion, le prix sera alors ajusté au prix public sans aucun engagement.

Les prix en vigueur sont disponibles sur le site web OVHcloud.

Lors de la Commande, le Client sélectionne la durée initiale de sa souscription au Service (« **Période initiale** »). La Période initiale commence le jour où le Service est activé. Sauf disposition contraire prévue au Marché, à la fin de la Période initiale, le Service se renouvelle automatiquement par périodes successives de même durée (« **Période(s) de renouvellement** ») sauf si le Service est renouvelé avec une durée modifiée ou résilié conformément aux conditions énoncées ci-dessus ou dans les Conditions Générales de Service actuellement en vigueur.

L'engagement ne s’applique pas aux services suivants : (i) Service de sauvegarde, (ii) Service de plan de reprise d'activité.

En outre, le Contrat peut être résilié conformément aux Conditions Générales de Service OVHcloud.

Le Client peut effectuer un changement de configuration sur le Service facturé. Dans ce cas, le Passage à une configuration supérieure est facturé au Client au moment de la demande selon le prix applicable à la nouvelle configuration, qui peut être vérifié sur le site OVHcloud.

Le délai de livraison est établi par OVHcloud sur la base des données disponibles dans son système d'information, qui fait foi et qui engage pleinement le Client.

7.2. Renouvellement

Les Services ne donnent pas lieu à renouvellement automatique au-delà de la Période initiale, sauf disposition contraire prévue dans le cadre du Marché. Tout renouvellement des Services doit donner lieu à l’émission d’une nouvelle commande par le Client auprès du Titulaire du Marché conformément aux dispositions du Marché.

Sauf accord contraire des Parties, si le Client ne place pas une nouvelle commande dans les délais convenus au Marché, le Service concerné prend automatiquement fin et est supprimé à la fin de la Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours (« **date d'expiration** »), y compris l'ensemble du contenu et des données stockées par le Client dans le cadre du Service. Il est de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que son contenu et ses données sont préservés avant la fin du Service.

Toutefois, le Client ou le Titulaire conserve la possibilité de renouveler le Service jusqu'à 24 heures avant sa Date d'expiration.

La durée de certaines options ou fonctions qui peuvent être associées au Service, ainsi que leurs conditions de renouvellement et de résiliation, peuvent différer de celles applicables au Service. Il est de la responsabilité du Client d'en être conscient.

7.3. Fin du Service

En cas de non-renouvellement ou de résiliation du Service Hosted Private Cloud Premier, pour quelque raison que ce soit, toutes les Fonctions virtuelles, les données et les informations contenues seront automatiquement et irréversiblement supprimées (y compris les sauvegardes et les duplications).

Avant l'expiration de son Service Hosted Private Cloud Premier, ou avant de résilier ou de supprimer un Service Hosted Private Cloud Premier, le Client est tenu d'effectuer les sauvegardes et les transferts de données nécessaires à la poursuite du stockage.

OVHcloud efface et détruit les disques à la fin du Service conformément aux procédures établies et documentées :

- La suppression des données sur le disque dur ou le réseau est effectuée par écrasement des données (nettoyage par écrasement, un passage).
- L'effacement des données sur un disque ou une matrice SSD s'effectue selon la procédure d'effacement logique (effacement par bloc en un passage) ou en supprimant la clé de chiffrement (PSID revert).
- Lorsque le dispositif de stockage est retiré de sa baie, les données sont dans tous les cas effacées avant d'être retirées de la baie. Le dispositif est détruit si une erreur se produit pendant le processus de suppression.
- Les dispositifs de stockage sont détruits à l'aide de machines dédiées dans un espace sécurisé de chaque Datacenter.

8. CONDITIONS FINANCIÈRES

8.1. Facturation

OVHcloud peut proposer différents types de tarification pour le même produit, comme indiqué sur le site web OVHcloud. Il incombe au Client de s'assurer que l'offre de prix choisie correspond à ses besoins. Il est précisé que l'offre horaire peut être plus chère que l'offre d'abonnement mensuel. Le Client sera facturé en fonction de l'offre souscrite et de l'utilisation.

8.2. Ressources supplémentaires

Le Client peut, sur demande, augmenter temporairement l'Espace de Stockage et/ou ajouter des Serveurs Hôtes à son Datacenter Virtuel. Ces Infrastructures supplémentaires sont facturées au Client selon les tarifs en vigueur disponibles sur le site OVHcloud au moment de la souscription.

8.3. Pay as you go

Les Infrastructures additionnelles (Serveur Hôte, Espace de Stockage, etc.) ou les options supplémentaires peuvent également être facturées à l'heure. Dans ce cas, une facture sera émise, à la fin du mois en cours, la totalité des Services souscrits par le Client pour le mois en cours et fera l'objet d'une facturation horaire. Toute heure commencée est due. La facture sera émise à la fin du mois.

9. GESTION DU CYCLE DE VIE

OVHcloud annonce dans les six (6) mois suivant le lancement d'une nouvelle génération de tout Hosted Private Cloud les dates spécifiques, pour la nouvelle génération et les précédentes générations du Service, pour les termes suivants :

- Fin de commercialisation. Il s'agit du moment où la commercialisation de la génération précédente sont interrompues. Après la Fin de la commercialisation d'une génération spécifique de Hosted Private Cloud, le Client peut toujours se développer et ajouter des Serveurs Hôtes individuels supplémentaires. Les Packs ne sont plus disponibles à partir de génération précédente ou de toute autre génération avant elle. Des Packs sont vendus pour la nouvelle génération de Hosted Private Cloud lancée sur le marché.
- Fin d'assistance. Il s'agit du moment où la génération précédente de Hosted Private Cloud cesse de bénéficier de l'assistance d'OVHcloud, notamment l'absence de pièces de rechange automatiques qui se fait uniquement dans le cadre d'un effort commercial raisonnable en raison d'un stock limité. La livraison de ces Serveurs Hôtes n'est pas garantie dans un délai précis et le SLA est également limité à 99 %.
- Fin de vie. Il s'agit du moment où la génération en cours d'extinction est arrêtée, où aucune vente supplémentaire n'est autorisée pour les Serveurs Hôtes individuels, aucun SLA ou Service d'assistance n'est plus fourni pour la génération de Hosted Private Cloud qui a atteint ce stade. Le Client peut encore rester temporairement sur cette génération de matériel jusqu'à l'arrêt définitif de la Gamme, avec un délai

de grâce maximum de 3 mois après cette date. OVHcloud se réserve le droit de ne pas accorder de délai de grâce. Il est fortement recommandé de passer à la dernière génération disponible.

Les autres termes qui se rapportent au cycle de vie du Hosted Private Cloud sont les suivants :

- Bêta. Il s'agit d'une étape à laquelle le produit peut être mis à disposition pour permettre au Client de le tester avant qu'il ne soit généralement disponible. Aucun SLA ni assistance officielle ne sont fournis pendant cette phase. L'utilisation du produit pendant la phase bêta ne doit jamais être destinée à la production.
- Disponibilité générale. Il s'agit de la date à laquelle le produit devient disponible pour l'ensemble du marché. Elle correspond à la date de lancement du produit. À ce stade, la génération précédente du produit passe automatiquement en Fin de commercialisation pour les Packs.
- Fin de marketing. Elle est utilisée à la seule discrétion d'OVHcloud. Des efforts de marketing sont mis en place pendant la durée de vie d'un produit. OVHcloud peut décider d'entrer dans cette phase à tout moment sans autre formalité.
- Assistance middleware. Un support logiciel Tiers est proposé par OVHcloud pour les deux (2) dernières versions majeures. OVHcloud encourage le Client à passer à la dernière version disponible sur OVHcloud. L'assistance pour les logiciels Tiers est proposée tant que le vendeur de ces logiciels fournit toujours le produit en disponibilité générale, qu'il maintient une assistance publique pour celui-ci et dans les mêmes conditions. OVHcloud se réserve le droit d'interrompre l'offre de tout Tiers à tout moment. OVHcloud informera le Client de ce changement au moins 3 mois à l'avance.

CONDITIONS PARTICULIERES - HOSTED PRIVATE CLOUD PREMIER
ANNEXE 1 : REPARTITION DES TACHES ET DES RESPONSABILITES ENTRE LE CLIENT ET OVHCLOUD

	OVHcloud	CLIENT
Maintenance		
Matériel d'Infrastructure du Private Cloud	X	
Interface de Virtualisation	X	X
Logiciel installé par le Client		X
Logiciel fourni par OVHcloud	X	
Sauvegarde		
Machine Virtuelle et Contenu du Client		X
Configurations fournies par OVHcloud	X	
Maintenance VEEAM Back-up	X	
Utilisation de VEEAM Back-up (y compris la garantie des performances et de l'intégrité de la sauvegarde)		X
Fonctionnement du Service		
Administration		X
Disponibilité de l'Infrastructure	X	
Réversibilité		
Récupération des données		X
Suppression des données lors de la résiliation	X	
Sécurité		
Infrastructure du Hosted Private Cloud	X	
Architecture virtuelle hébergée dans le Hosted Private Cloud		X
Sauvegarde du contenu des Machines Virtuelles		X
SPÉCIFIQUE AU PCI DSS		
À inclure dans le PCI DSS		

CONDITIONS PARTICULIERES - HOSTED PRIVATE CLOUD PREMIER
ANNEXE 2 : VEEAM MANAGED BACKUP

Ce document décrit et expose les termes et conditions spécifiques applicables au Service Veeam Managed Backup proposé par OVHcloud dans le cadre de son Service Hosted Private Cloud (ci-après dénommé « **Option de sauvegarde** » ou « **Veeam Managed Backup** »). Il complète et fait partie intégrante des Conditions Particulières du Hosted Private Cloud Premier. En cas de contradiction ou d'incohérence, la présente annexe prévaut.

Description : L'Option de sauvegarde permet au Client de sauvegarder les Machines Virtuelles sur son Hosted Private Cloud Premier ainsi que les données qui y sont stockées (ci-après dénommé « Sauvegarde »). Cette fonction de sauvegarde est intégrée dans les Interfaces de Gestion et de Virtualisation. L'Option de sauvegarde est un Service optionnel qui n'est pas inclus par défaut dans le coût du Service Hosted Private Cloud Premier. Cette Option doit faire l'objet d'une commande ou d'une activation spécifique et donne lieu à une facturation supplémentaire.

Logiciel : Le logiciel qui permet au Client d'utiliser l'Option de sauvegarde est développé par des fournisseurs tiers (« Produits tiers »). OVHcloud ne participe pas à la création et au développement de ces Produits tiers mis à la disposition du Client dans le cadre de l'Option. Par conséquent, OVHcloud n'est pas responsable des Produits tiers mis à disposition dans le cadre du Service, qui peuvent inclure des erreurs techniques, des vulnérabilités de sécurité, des incompatibilités ou des instabilités, et ne donne aucune garantie sur les Produits tiers mis à disposition dans le cadre du Service. Le Client n'est autorisé à utiliser les Produits tiers mis à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service que conformément aux conditions générales d'utilisation du fournisseur Tiers applicables et actuellement en vigueur. Cela exclut notamment toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures et de sous-licencier les programmes ou systèmes de Produits tiers mis à sa disposition. OVHcloud et le fournisseur tiers se réservent le droit de modifier les Produits tiers à tout moment.

Mécanismes de l'Option de sauvegarde : Les sauvegardes sont effectuées à l'aide du Produit tiers « Veeam Managed Backup ». À partir de l'espace client OVHcloud, le Client active l'option Veeam Managed Backup dans son Interface de Gestion et choisit entre 3 niveaux d'offres : Standard, Advanced ou Premium. Une fois que l'une de ces offres est sélectionnée et activée sur le Hosted Private Cloud du Client, cette offre sera la seule disponible pour la sauvegarde de toutes ses machines Virtuelles. Le nombre de sauvegardes incrémentielles, de sauvegardes complètes et de fonctionnalités supplémentaires disponibles dépend du niveau de service sélectionné dans l'Interface de gestion. Les sauvegardes ne sont pas répliquées par défaut et ne sont disponibles que sur les offres les plus élevées. À chaque mise à jour, un contrôle de cohérence entre la Machine Virtuelle sauvegardée et sa Sauvegarde est effectué automatiquement via une application de contrôle. Ce contrôle ne concerne que la cohérence du fichier de Sauvegarde par rapport au fichier source et ne vérifie pas l'intégrité de la Sauvegarde ou des données qu'elle contient. En cas d'incohérence ou d'erreur détectée, une nouvelle Sauvegarde est automatiquement effectuée par le système. En cas de nouvelle incohérence ou erreur détectée, celle-ci est mentionnée dans le rapport quotidien de Sauvegarde communiqué au Client. Ce contrôle de cohérence est une obligation de moyens et OVHcloud n'assume aucune responsabilité en cas d'échec de ce contrôle ou de corruption des données sauvegardées ou dupliquées. Les Options de sauvegarde sont conçues pour les Machines Virtuelles à sauvegarder qui n'excèdent pas deux (2) téraoctets.

Espace de stockage : Les ressources de stockage allouées à l'Option de sauvegarde sont mutualisées. Les ressources de stockage allouées au Client sont logiquement isolées de celles allouées aux autres Clients OVHcloud et sont physiquement séparées de l'Infrastructure dans laquelle le Client a mis en place son Hosted Private Cloud Premier. L'Espace de stockage utilisé pour l'Option de sauvegarde est situé dans le même Datacenter que le Service Hosted Private Cloud Premier qui est sauvegardé. Il incombe au Client de s'assurer que l'emplacement du Datacenter répond à ses besoins et à ses exigences.

Conditions d'utilisation : Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'Option de sauvegarde, et notamment (a) de la sélection des Machines Virtuelles de son Hosted Private Cloud à sauvegarder, (b) de la vérification de la

bonne exécution des Sauvegardes, (c) de la vérification de l'intégrité des sauvegardes à l'aide des outils que le Client juge appropriés, et, (d) en cas d'échec, de la mise en œuvre d'une nouvelle opération de Sauvegarde si nécessaire en contactant l'Assistance OVHcloud. OVHcloud ne gère pas les opérations de Sauvegarde ou de Restauration effectuées dans le cadre des Services. OVHcloud ne peut être tenu responsable en cas de panne, de dysfonctionnement ou d'erreur dans les opérations de Sauvegarde. Le Client s'engage à signaler dès que possible la découverte d'un dysfonctionnement, d'une erreur ou d'une vulnérabilité dans l'opération de Sauvegarde. Le Client est seul responsable du contenu des Sauvegardes. Le Client assure qu'il détient les droits nécessaires et qu'il est en conformité avec la réglementation en vigueur. OVHcloud n'a aucune connaissance du contenu et des activités pour lesquels le Client utilise la Solution de Sauvegarde et de Restauration. L'Option de sauvegarde peut être suspendue et interrompue conformément aux termes des Conditions Générales et Particulières applicables au Service Hosted Private Cloud Premier. OVHcloud est soumis à une obligation de moyens.

Facturation : Le Client est facturé en fonction (i) du nombre de Machines Virtuelles sauvegardées, (ii) de la taille des Machines Virtuelles sauvegardées et (iii) du service de Sauvegarde choisi.

Fin des Services : En cas de suppression, de réinstallation ou de modification de la configuration d'une Machine Virtuelle ou d'une Sauvegarde, ainsi qu'en cas de résiliation ou de non-renouvellement d'un Service Hosted Private Cloud Premier ou de l'Option de sauvegarde, toutes les Sauvegardes (y compris les données et informations qu'elles contiennent) sont supprimées de manière automatique et irréversible. Avant de commencer ces tâches, ainsi qu'avant la date d'expiration de l'Option de sauvegarde ou des Services Hosted Private Cloud Premier, il incombe au Client de sauvegarder ou de transférer ses Machines Virtuelles (y compris toutes les données et informations qu'elles contiennent) vers d'autres appareils, afin de se protéger contre toute perte ou altération.

Service Level Agreement. Le SLA est défini comme la disponibilité du Service Veeam Managed Backup fourni par OVHcloud pour permettre au Client d'effectuer des tâches de sauvegarde quotidiennes et de rendre ces tâches disponibles au Client. Pour ce faire, nous collecterons un ensemble de mesures, mais sans s'y limiter, comme les suivantes :

- Disponibilité du Service Veeam
- Disponibilité de l'infrastructure où sont installés les Services Veeam
- Disponibilité du réseau
- Disponibilité du stockage

En outre, nous surveillerons les erreurs sur les appels API, au cas où il y en aurait, pendant plus de 120 ms. Le SLA ne s'applique pas au contenu de la sauvegarde ni au temps nécessaire à l'exécution de la tâche de sauvegarde.

SLA	Disponibilité	GTI*	GTR**
Standard	99,9 %	12h	72h
Advanced	99,9 %	8h	48h
Premium	99,9 %	4h	24h

* : Les tâches de Sauvegarde sont exclues

** : Démarrage à partir du Rapport de Sauvegarde pour les tâches de Sauvegarde

GTI (Garantie de temps d'intervention). Temps maximum que prendra OVHcloud pour intervenir sur un incident. Commence lorsqu'une tâche est lancée par le Client, entraîne une erreur, et se termine lorsque OVHcloud contacte le Client avec un ID de Ticket d'assistance, ou lorsque le personnel de l'Assistance OVHcloud répond pour la première fois sur un ticket d'incident ouvert par le Client.

GTR (Garantie de temps de rétablissement). Temps maximum que prendra OVHcloud pour solutionner l'incident signalé automatiquement par le système ou par le Client en créant un ticket d'incident. Commence lorsqu'une

tâche lancée par le Client entraîne une erreur et se termine lorsque l'incident est résolu avec un état « terminé » ou « annulé » (avec l'accord du Client).

Conditions

Le SLA s’applique selon les conditions suivantes :

- La Machine Virtuelle du Serveur Veeam Backup du Client est hébergée et en état de marche dans l'infrastructure Hosted Private Cloud chez OVHcloud.
- Cette Machine Virtuelle est protégée par une Haute disponibilité à tout moment.
- La Machine Virtuelle suit les bonnes pratiques de Veeam Backup.
- Les Machines Virtuelles de plus de 2 To ne sont pas soumises à ce SLA.
- Si le Client tente de sauvegarder une Machine Virtuelle au-delà de la taille autorisée ou si la tâche de sauvegarde est annulée par le Client, le SLA ne s'applique pas.
- OVHcloud se réserve le droit de demander au Client de relancer une tâche de sauvegarde qui aurait précédemment échoué. Si le Client n'est pas en mesure de se conformer et/ou si le Client n'est pas disponible pour effectuer cette demande, le SLA ne s’applique pas.

CONDITIONS PARTICULIERES - HOSTED PRIVATE CLOUD PREMIER
ANNEXE 3 : OPTION DE PLAN DE REPRISE D'ACTIVITE

Cette annexe décrit et expose les conditions spécifiques applicables à l'option « Plan de reprise d'activité » proposée dans le cadre des Services Private Cloud d'OVHcloud (ci-après dénommée « PRA »). Cette option représente l'une des composantes possibles d'un « Plan de reprise d'activité », qui représente un projet commercial global construit, testé et exploité par le Client. Cette annexe complète et fait partie intégrante des Conditions Particulières du Hosted Private Cloud Premier. En cas de contradiction ou d'incohérence, la présente annexe prévaut.

Description : L'Option « Plan de reprise d'activité » permet au Client de transférer ses Machines Virtuelles, qu'elles soient hébergées dans ses locaux ou dans un Hosted Private Cloud Premier, ainsi que les données qui y sont stockées, vers une autre infrastructure Hosted Private Cloud Premier. Cette fonction de transfert est disponible sur une interface dédiée. Cette option est un Service optionnel qui n'est pas inclus par défaut dans le coût du Service Hosted Private Cloud Premier. Cette option doit faire l'objet d'une commande ou d'une activation spécifique et donne lieu à une facturation supplémentaire.

Logiciel : Le logiciel qui permet au Client d'utiliser cette option est développé par des fournisseurs Tiers (« Produits Tiers »). OVHcloud ne participe pas à la création et au développement de ces Produits tiers mis à la disposition du Client dans le cadre de l'Option. Par conséquent, OVHcloud n'est pas responsable des Produits tiers mis à disposition dans le cadre du Service, qui peuvent inclure des erreurs techniques, des vulnérabilités de sécurité, des incompatibilités ou des instabilités, et ne donne aucune garantie sur les Produits tiers mis à disposition dans le cadre du Service. Le Client n'est autorisé à utiliser les Produits tiers mis à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service que conformément aux conditions générales d'utilisation du fournisseur Tiers applicables et actuellement en vigueur. Cela exclut notamment toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures et de sous-licencier les programmes ou systèmes de Produits tiers mis à sa disposition. OVHcloud et le fournisseur tiers se réservent le droit de modifier les Produits tiers à tout moment. Dans le cadre de cette option, OVHcloud fournit au Client les licences d'utilisation du Produit tiers « Zerto » requises pour l'utilisation du service.

Mécanismes de l'option : La synchronisation et/ou la copie des Machines Virtuelles est effectuée au moyen du Produit tiers « Zerto ». En utilisant l'interface dédiée du Produit tiers, le Client sélectionne les Machines Virtuelles de son Service Hosted Private Cloud Premier pour les synchroniser sur son infrastructure de sauvegarde Hosted Private Cloud Premier. La sauvegarde du Hosted Private Cloud Premier doit être située dans un Datacenter différent de celui du Hosted Private Cloud Premier principal. Pour chaque Machine Virtuelle sélectionnée, une synchronisation continue à large bande passante est effectuée. La réplication des données est asynchrone, en plus d'être continue, avec un RPO (Recovery Point Objective) présent et disponible à la consultation dans l'interface dédiée du Produit tiers. Les données du Client sont synchronisées via le réseau en fibre optique OVHcloud entre les Datacenters OVHcloud où la solution Hosted Private Cloud Premier est présente. Les données sont transférées via un VPN entre des sites distants afin que tout transfert de données soit sécurisé. En cas d'urgence, le Client peut immédiatement passer au site de sauvegarde Hosted Private Cloud Premier (le site PRA) en cliquant sur « Basculement » dans l'interface du Produit tiers pour démarrer son infrastructure de sauvegarde.

La gestion du « Basculement » et le passage au site de sauvegarde relèvent de la responsabilité du Client.

L'option « VMware DRS » disponible sur l'interface de gestion VMware vSphere doit être activée pour que cette option puisse être utilisée.

Conditions d'utilisation : Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'Option « Plan de reprise d'activité », et en particulier (a) de la sélection des Machines Virtuelles de son Hosted Private Cloud Premier à synchroniser, (b) de la configuration de ses VPG (« Groupes de protection virtuelle », une conception dans le Produit tiers) et de la vérification de leur bon fonctionnement, (c) de la vérification du bon fonctionnement de la synchronisation, (d) de la vérification de l'intégrité de la synchronisation en utilisant les outils que le Client juge appropriés, et, en cas

d'échec, de la mise en œuvre d'une nouvelle opération de synchronisation si nécessaire en contactant l'Assistance OVHcloud. OVHcloud ne gère pas les opérations de Synchronisation ou de basculement entre les 2 infrastructures du Client dans le cadre des Services. OVHcloud ne peut être tenu responsable en cas de panne, de dysfonctionnement ou d'erreur dans la réalisation des opérations de Synchronisation ou de basculement. Le Client s'engage à signaler dès que possible la découverte d'un dysfonctionnement, d'une erreur ou d'une vulnérabilité dans l'exécution de l'opération de synchronisation. Le Client assure qu'il détient les droits nécessaires et qu'il est en conformité avec la réglementation en vigueur. OVHcloud n'a aucune connaissance du contenu et des activités pour lesquels le Client utilise la solution de Plan de reprise d'activité. Cette option peut être suspendue et interrompue conformément aux termes des Conditions Générales et Particulières applicables au Service Hosted Private Cloud Premier. OVHcloud est soumis à une obligation de moyens.

Facturation : Le Client est facturé en fonction du nombre de Machines Virtuelles protégées par l'Option « Plan de reprise d'activité ».

Fin des Services : En cas de suppression, de réinstallation ou de modification de la configuration d'une Machine Virtuelle, ainsi qu'en cas de résiliation ou de non-renouvellement d'un Service Hosted Private Cloud Premier ou de cette Option, toute synchronisation (y compris les données et informations qu'elle contient) est supprimée de manière automatique et irréversible. Avant d'effectuer de telles opérations, ainsi qu'avant la date d'expiration de l'Option « Plan de reprise d'activité après sinistre » ou des Services Hosted Private Cloud Premier, il incombe au Client de sauvegarder ou de transférer ses Machines Virtuelles (y compris toutes les données et informations qu'elles contiennent) vers d'autres appareils, afin d'éviter toute perte ou altération de données.

CONDITIONS PARTICULIERES - HOSTED PRIVATE CLOUD PREMIER SECNUMCLOUD

(Version du 28 septembre 2022)

Le présent document énonce les conditions particulières applicables au service Hosted Private Cloud PREMIER d'OVHcloud lorsqu'il est qualifié SecNumCloud (ci-après le « Service »).

DEFINITIONS et ACRONYMES

Les termes commençant par une majuscule dans le cadre des présentes ont le sens qui leur est donné ci-après ou dans les Conditions de Service.

ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information.

Client (ou Commanditaire) : entité faisant appel à OVHcloud en sa qualité de prestataire de services d'informatique en nuage.

Cloud computing (informatique en nuage) : modèle permettant un accès aisé, généralement à la demande, et au travers d'un réseau, à un ensemble de ressources informatiques partagées et configurables.

Donnée(s) : donnée(s) appartenant au Client, ou à un Utilisateur, hébergée(s) dans le cadre du Service.

IaaS : Infrastructure as a service

Qualification : Qualification délivrée par l'ANSSI suivant le référentiel d'exigences applicables à un prestataire de services d'informatique en nuage (SecNumCloud).

PASSI : Prestataire d'audit de la sécurité des systèmes d'information qualifié.

Référentiel : référentiel de l'ANSSI du 11 juin 2018 relatif à la qualification de prestataire de services d'informatique en nuage (SecNumCloud).

1. DESCRIPTION DU SERVICE

1.1 Généralités

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client un Hosted Private Cloud PREMIER ayant reçu la Qualification.

Ce Service permet au Client, dans le cadre de fourniture de ressources externes sous le modèle IaaS, de disposer de garanties sur les compétences d'OVHcloud et de son personnel, sur la qualité de son service Hosted Private Cloud PREMIER ainsi que sur le niveau de confiance qu'il peut à ce titre accorder à OVHcloud.

1.2 Périmètre non-couvert

Le Client garde le contrôle sur le système d'exploitation (OS), le stockage, les applications déployées ainsi que sur certains composants réseau (e.g. : le pare-feu) et certaines configurations.

Les responsabilités de chacune des Parties sont précisées dans le RACI figurant en annexe aux présentes Conditions Particulières de Service.

2. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1 Conditions applicables

L'utilisation du Service est soumise aux conditions suivantes présentées par ordre d'importance décroissante (en cas de contradiction, le document d'importance supérieure prévaut) :

- Les présentes Conditions Particulières de Service ;
- Les Conditions Particulières de Service « *Hosted Private Cloud PREMIER* » version SecNumCloud, en Annexe 5 des présentes Conditions Particulières ;
- Les Conditions Particulières de Service de Support applicables ;
- L'annexe « *Traitement de Données à caractère personnel* » ;
- Les Conditions Générales de Service ;

(Ensemble les « Conditions de Service »).

Le Client s'engage à faire respecter les Conditions de Service à toute personne qu'il a habilitée à utiliser le Service ou ayant la qualité de responsable des traitements de Données à caractère personnel réalisés dans le cadre du Service préalablement à son utilisation.

2.2 Prérequis

Le Service est lié au service Hosted Private Cloud PREMIER et implique une souscription au service de support applicable.

2.3 Durée et renouvellement

La durée du Service et ses conditions de renouvellement sont alignées sur celles du service Hosted Private Cloud PREMIER pour lequel le Service est activé : le renouvellement dudit service entrainera celui du Service et sa résiliation celle du Service.

2.4 Localisation du Service

Le lieu d'hébergement des données est Roubaix (59100) et/ou Strasbourg (67000) en France.

Les équipes en charge du support et de l'administration du Service sont toutes localisées en Union Européenne.

2.5 Modification et/ou évolution et du Service

Toute modification des présentes Conditions Particulières de Service ou évolution du Service qui puisse être significative pour le Client fera l'objet d'une acceptation expresse de ce dernier.

2.6 Respect du Référentiel

OVHcloud s'engage à respecter les exigences à destination des prestataires de services d'informatique en nuage décrites au Référentiel. Dans le cas contraire, le Client pourra déposer une réclamation auprès de l'ANSSI.

En outre, le Client autorise l'ANSSI et l'organisme de qualification à évaluer le Service et son système d'information afin que les exigences du Référentiel puissent être vérifiées.

2.7 Respect de la réglementation en vigueur

OVHcloud s'engage à respecter la loi française applicable au Service. A cette fin, OVHcloud est dotée d'un service juridique et d'un service de conformité. La gestion des contrats est outillée de manière à conserver l'historique des versions. Le maintien en conformité est réalisé via des outils de ticketing.

Le Client s'assure du respect de toute réglementation applicable aux traitements de Données réalisées dans le cadre du Service.

OVHcloud fournira, à première demande du Client, sa charte éthique ainsi que son règlement intérieur.

2.8 Perte de la Qualification

En cas de perte de la Qualification, OVHcloud en informe le Client sans délai.

Dans une telle circonstance, le Client peut résilier de plein droit et sans indemnité le Service selon les modalités prévues dans les Conditions de Service.

Toute perte de la Qualification par OVHcloud implique l'obligation pour le Client de récupérer les Données. OVHcloud accompagnera alors le Client dans les conditions prévues à l'article 6.1 des présentes Conditions Particulières de Service.

2.9 Sous-traitance

OVHcloud peut recourir à des sous-traitants tels que prévus dans les Conditions Générales de Service et dans l'annexe « *Traitement de données à caractère personnel* ». Dans ce cas, OVHcloud met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer un niveau de protection équivalent au regard des obligations mises à sa charge au titre des présentes Conditions Particulières de Service.

3. SECURITE

OVHcloud est tenue, ainsi que l'ensemble de son personnel, au secret professionnel et à l'obligation de discrétion concernant les Données. OVHcloud assure la sensibilisation de son personnel au respect des exigences légales et réglementaires applicables ainsi qu'à la sécurité et à la confidentialité des Données. À ce titre, OVHcloud délivre annuellement une session de sensibilisation à l'ensemble du personnel intervenant sur le Service ainsi qu'à tout nouvel arrivant.

4. MODALITES D'ACCES AUX DONNEES HEBERGEES

4.1. Accès aux Infrastructures Private Cloud

Le Client est responsable de la mise en œuvre de toute mesure permettant d'encadrer l'accès aux Infrastructures mises à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service. Cette responsabilité s'applique pour ses collaborateurs, les Utilisateurs ainsi que pour toute personne autorisée par le responsable de traitement.

Le Client accepte l'accès des équipes OVHcloud habilitées sur ses Infrastructures afin de fournir et de maintenir du Service.

OVHcloud met en œuvre les mesures suivantes pour encadrer l'accès aux Infrastructures :

- Formation : les membres du personnel amenés à travailler sur des systèmes hébergeant le Service sont sensibilisés, à leur arrivée puis chaque année, au secret professionnel et à la sécurité de l'information ;
- Habilitation : Seuls les membres du personnel d'OVHcloud ayant un niveau d'habilitation suffisant ont le droit d'accéder aux Infrastructures ;
- Traçabilité : Tout accès du personnel d'OVHcloud à une Infrastructure du Client passe par un système de bastion qui permet notamment d'assurer la traçabilité de toutes les actions réalisées.

4.2. Accès aux applications et aux Données

En dehors des accès prévus par la loi, notamment dans le cadre de demandes des autorités judiciaires ou administratives telles que prévues à l'annexe « *Traitement de données à caractère personnel* », OVHcloud n'est pas autorisée à accéder aux Données et applications hébergées par le Client dans le cadre du Service, sans avoir obtenu l'autorisation exprès du Client. Un accès exceptionnel peut intervenir, dans la mesure nécessaire à l'exécution du Service (en particulier dans le cadre des prestations de support ou de maintenance), après validation du Client. En tout état de cause, OVHcloud s'engage à ne pas accéder aux Données à d'autres fins, ni pour son propre compte ni pour celui d'un tiers.

OVHcloud s'engage à ne répondre favorablement à une autorité judiciaire ou administrative visant à obtenir communication desdites Données du Client que si la demande est reconnue en application du droit français et du droit de l'Union Européenne. En cas de demande d'un pays tiers, OVHcloud s'y oppose sauf si la demande est réalisée conformément à un accord international, tel qu'un traité d'entraide judiciaire, en vigueur avec le pays demandeur. En tout état de cause, OVHcloud s'engage à informer le Client au préalable, sauf si cela n'est pas

autorisé par la réglementation en vigueur et par l'autorité, et, en cas de recevabilité de la demande, à limiter la communication aux seules Données requises par l'autorité.

L'accès aux applications et aux Données est strictement réservé au Client et aux personnes expressément habilitées par lui, éventuellement sous l'autorité du responsable de traitement. Le Client est responsable de la gestion des habilitations des Utilisateurs, des personnels techniques et de toute personne qu'il aurait individuellement autorisée à accéder aux Données. Il est également responsable de la mise en œuvre des accès correspondants et du contrôle de l'utilisation des moyens d'accès, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le Client assure la sécurité du système d'information déployé dans le cadre du Service en appliquant strictement les mesures de sécurité auxquelles il est soumis. Il est notamment responsable :

- Du chiffrement des Machines Virtuelles et supports de stockages de Données ;
- De l'application d'une politique de mots de passe forts pour l'authentification des accès à l'ensemble des composantes du système d'information déployé ;
- Du chiffrement des communications vers l'extérieur et des communications internes au cloud privé.

OVHcloud ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de toute conséquence du défaut de fonctionnement du Service consécutif à une utilisation par les membres du personnel du Client ou par toute personne à laquelle le Client aura fourni un accès.

4.3. Localisation

Par dérogation aux articles 6 et 7 de la Partie 1 « *Traitements de Données à caractère personnel réalisés par OVHcloud en qualité de Sous-traitant* » de l'annexe « *Traitement de données à caractère personnel* », seules les Sociétés Apparentées listées dans l'annexe « *Sous-traitants ultérieurs OVH* » localisées au sein de l'Union Européenne sont autorisées à intervenir sur les Infrastructures sur lesquelles les Données sont hébergées.

4.4. Audit SecNumCloud

Le Client autorise un prestataire d'audit de la sécurité des systèmes d'information qualifié PASSI à auditer le Service et le système d'information faisant l'objet du Contrat dans le cadre du plan de contrôle SecNumCloud.

Audit à l'initiative du Client :

Le Client pourra, dans la limite d'une fois par an, réaliser ou faire réaliser par un tiers prestataire reconnu un audit du Service dans les conditions ci-après.

Le Client notifie la demande d'audit à OVHcloud par écrit en respectant un délai de prévenance d'au moins soixante (60) jours, et en précisant, à fin de validation d'OVHcloud, la nature et le périmètre de l'audit souhaité ainsi que l'identité de toutes les personnes participant à sa réalisation.

OVHcloud se réserve le droit, pour motif légitime, de demander que le tiers auditeur ait la qualification PASSI ou de refuser la participation de certaines personnes et/ou prestataires à l'audit (notamment à des concurrents d'OVHcloud ou des personnes en lien avec des concurrents d'OVHcloud, ou encore lorsqu'un conflit d'intérêt avec OVHcloud est établi). Toute personne participant à l'audit s'engage au préalable et par écrit avec OVHcloud dans le cadre d'un accord de confidentialité.

Le périmètre d'audit doit être pertinent, et ne peut notamment porter que sur le Service et les Infrastructures liées au Service (à l'exclusion du système d'information interne d'OVHcloud et des systèmes et infrastructures d'autres clients). OVHcloud accepte à ce titre d'être audité sur le Référentiel mis en œuvre dans le cadre du Service.

En cas de visite sur site, il s'agit d'une visite d'une demi-journée, encadrée et supervisée par OVHcloud, réalisée pendant les horaires habituels de fonctionnement du site concerné, et portant sur les installations pertinentes d'OVHcloud (à l'exclusion des installations sensibles). Au cours de la visite, un responsable opérationnel OVHcloud est disponible pour répondre aux questions du Client sur l'organisation et les mesures de sécurité mises en œuvre.

La visite est réalisée dans le respect des règles de sécurité d'OVHcloud, et ne doit pas perturber l'activité et le bon fonctionnement des services d'OVHcloud.

OVHcloud s'engage à mettre à disposition toutes les informations nécessaires à la réalisation d'audits de conformité aux dispositions de l'article 28 du RGPD.

En aucun cas, le Client ne pourra prétendre avoir accès à des sites et/ou informations sensibles d'OVHcloud telles que données stratégiques, secrets de fabrique, éléments de propriété intellectuelle, données et informations d'autres clients, etc. qu'OVHcloud se réserve le droit de garder confidentiels.

De même, OVHcloud ne fournira aucun accès ou information si cela implique une violation (a) de la loi ou réglementation en vigueur, ou (b) d'engagements contractuels pouvant lier OVHcloud à certains prestataires, fournisseurs ou clients.

A l'issue de l'audit, le Client s'engage à réaliser, ou à faire réaliser par le tiers auditeur, un rapport d'audit écrit, et à le communiquer à OVHcloud. Le rapport d'audit est discuté contradictoirement.

Ledit rapport, son contenu, et plus généralement toutes les informations divulguées dans le cadre de l'audit, sont considérés comme strictement confidentiels, et ne peuvent sous aucun prétexte être divulgués à des tiers sans accord préalable, écrit et signé d'OVHcloud.

Les prestations et interventions susvisées d'OVHcloud sont facturées au Client selon les conditions financières convenues entre les Parties.

Audit et contrôle à l'initiative de l'ANSSI :

Dans le cadre d'un audit ou contrôle à l'initiative de l'ANSSI, OVHcloud :

- Autorise, à tout moment, l'ANSSI à contrôler, ou à faire contrôler par un centre d'évaluation, le respect des présents engagements (lorsqu'ils sont réalisés par un centre d'évaluation, les contrôles sont aux frais du Client dans la limite d'un contrôle par an) ;
- S'engage à fournir à la demande de l'ANSSI le nom des Utilisateurs qui sont à sa connaissance des autorités administratives ou des opérateurs d'importance vitale ;
- S'engage à donner à l'ANSSI, et aux centres d'évaluation, accès aux éléments techniques, aux locaux, à la documentation, aux ressources et au personnel nécessaire à l'exécution des travaux d'évaluation (dans le cadre d'une demande de Qualification ou de son suivi) ;
- S'engage à coopérer avec l'ANSSI lorsqu'un incident de sécurité relatif au Service affecte, ou est susceptible d'affecter, un Utilisateur qui est une autorité administrative ou un opérateur d'importance vitale.

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

Il est fait application des engagements de niveaux de Service prévus dans le cadre des Conditions Particulières de Service Hosted Private Cloud PREMIER.

Etant donné la nature du Service (i.e., fourniture d'IaaS), le Client convient que la disponibilité du Service consiste à assurer la capacité du Service à répondre à toute requête valable formulée depuis des réseaux extérieurs à OVHcloud.

Cette disponibilité doit être évaluée à partir de plusieurs réseaux différents, de préférence fournis par différents opérateurs, de manière à gommer les aléas liés à la défaillance d'un lien ou d'un opérateur qui ne saurait être imputé à OVHcloud.

Le taux de disponibilité mensuel est de 99,9%.

Les pénalités applicables en cas de non-respect de ce taux ainsi que leurs conditions d'application sont celles définies dans les Conditions Particulières Hosted Private Cloud PREMIER, et sont liées à chacune des composantes de ce Service.

Si au cours d'un même mois le taux de disponibilité mensuel ci-dessus ainsi qu'un ou plusieurs des engagements de niveau de Service prévus dans le cadre des Conditions Particulières Hosted Private Cloud PREMIER ne sont pas respectés, les pénalités mentionnées ne sont appliquées qu'une seule fois (les pénalités ne se cumulent pas).

6. REVERSIBILITE, PORTABILITE ET FIN DE SERVICE

6.1. Réversibilité et Portabilité

Afin d'assurer la réversibilité et la portabilité des Données, OVHcloud s'engage jusqu'à la date de fin de Service, à permettre au Client d'exporter :

- L'ensemble des Machines Virtuelles hébergées sous la forme de fichiers VMDK, ou tout autre fichier pris en charge à l'export par l'hyperviseur VMWare, mises à disposition du Client dans le cadre des présentes ;
- L'ensemble des fichiers de configuration relatifs au Datacenter Virtuel du Client.

Le Client est autonome dans la réalisation des opérations d'export et de récupération desdits fichiers, et accepte formellement comme format d'export les fichiers standard de Machine Virtuelle et de configuration VMWare.

Le support OVHcloud peut assister le Client dans la réalisation de ces opérations de réversibilité et de portabilité. Il appartient au Client de solliciter OVHcloud par écrit pour bénéficier de cette prestation d'assistance, laquelle peut faire l'objet d'un devis de réalisation soumis au Client pour validation. L'assistance d'OVHcloud pourra notamment consister à aider le Client à définir un plan de transition et des modalités de reprises des Données.

Toutefois, il est expressément convenu qu'OVHcloud ne procède en aucun cas à la migration des Données, des Machines Virtuelles et/ou des applications du Client vers son nouveau système d'information. De même, les Infrastructures mises à disposition par OVHcloud n'ont pas vocation à être transférées et ne peuvent être utilisées que pour la durée du Service.

Les opérations de réversibilité et de portabilité doivent impérativement être réalisées avant la date de fin du Service. La fin de Service entrainant la suppression irréversible de l'intégralité du contenu (Données, Machines Virtuelles, etc.) qui y était stocké et utilisé, les opérations décrites ci-dessus ne pourront donc plus être réalisées après.

6.2. Fin de Service

A la fin du Service, quelle qu'en soit la cause (non-renouvellement, résiliation, etc.), l'intégralité du contenu (Données, Machines Virtuelles, applications déployées par le Client, etc.) utilisé par le Client dans le cadre du Service (y compris les sauvegardes) est supprimée. OVHcloud ne prend aucun engagement de conservation dudit contenu.

A l'issue du Service, OVHcloud remet au Client, sur simple demande de sa part, une attestation d'effacement des Données. Sous réserve d'une obligation légale, OVHcloud s'engage à ne conserver aucune copie des Données.

Liste des annexes :

Annexe 1 : Certificat de qualification

Annexe 2 : Plan de continuité d'activité

Annexe 3 : RACI

Annexe 4 : Connectivité

Annexe 5 : Conditions Particulières de Services « Hosted Private Cloud PREMIER » version SecNumCloud

ANNEXE 1 : CERTIFICAT DE QUALIFICATION

PREMIER MINISTRE
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale

Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

Le Directeur général

Paris, le 02 JUIN 2022
N° 1256 /ANSSI/SDE

DECISION DE QUALIFICATION D'UN SERVICE

SERVICE D'INFORMATIQUE EN NUAGE
OVH - PRIVATE CLOUD

RCS LILLE METROPOLE 424 761 419 00045

2, Rue Kellerman

59100 Roubaix

Le directeur général de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information,

Vu le décret n° 2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.

Vu le décret n° 2009-834 du 7 juillet 2009 modifié portant création d'un service à compétence nationale dénommé « agence nationale de la sécurité des systèmes d'information », notamment son article 1er ;

Vu le décret du 27 mars 2014 portant nomination du directeur général de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information – M. POUPARD (Guillaume) ;

Vu le courrier du Secrétariat général des affaires européennes à Monsieur l'ambassadeur représentant permanent de la France auprès de l'Union européenne en date du 17 février 2015, référence ITEC/0155/2015, informant qu'en application de l'article 17.2 du règlement (UE) n° 910/2014 du 23 juillet 2014, l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information est désignée comme organe de contrôle ;

51, boulevard de La Tour-Maubourg - 75700 PARIS 07 SP - Tél 01.71.75.85.80 - Télécopie 01.84.82.40.60

Vu les éléments fournis par OVH dans le dossier de demande de qualification ;

Vu le rapport d'évaluation de la conformité de la société LNE au référentiel d'exigences applicables aux prestataires de services d'informatique en nuage (*SecNumCloud*),

Vu le plan d'actions présenté par OVH lors du point de suivi de qualification du 7 avril 2022,

Décide :

Art. 1 – Le service d'informatique en nuage de type IaaS et portant le nom OVH – Private Cloud, ci-après désigné « le service », fourni par la société OVH, ci-après désigné « le fournisseur » respecte les règles du référentiel d'exigences applicables aux prestataires de services d'informatique en nuage et est qualifié, sous réserve du respect des conditions d'utilisation énoncées en annexe.

Art. 2 – La présente décision est conditionnée au respect des engagements relatifs au processus de qualification d'un service pris par le fournisseur au titre de sa demande de qualification.

Art. 3 – La présente décision est valable jusqu'au 24 décembre 2022.

Art. 4 – La présente décision confère au service une éligibilité à satisfaire certains besoins de sécurité exprimés par la doctrine d'utilisation de l'informatique en nuage par l'État, notamment pour le troisième cercle.

Guillaume POUPARD
Directeur général de l'agence nationale
de la sécurité des systèmes d'information

Annexe

Conditions d'utilisation du service

La décision de qualification est valide sous les conditions énoncées ci-après.

C1. Il est recommandé que les utilisateurs du service respectent les recommandations énoncées dans l'annexe 2 du référentiel d'exigences applicables aux prestataires de service d'informatique en nuage (SecNumCloud).

C2. Pour l'accès aux interfaces de gestion du service, il est recommandé que le commanditaire utilise des postes dédiés aux tâches d'administration et conformes aux recommandations du guide de l'ANSSI relatif à l'administration des systèmes d'information[1].

[1]. Recommandations relatives à l'administration sécurisée des systèmes d'information, Guide ANSSI n° ANSSI-PA-022 du 11 mai 2021, ANSSI - Disponible sur https://www.ssi.gouv.fr

PREMIER MINISTRE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale

Le Directeur général

Paris, le 24 DEC. 2020
N° 2965 /ANSSI/SDE

DECISION DE QUALIFICATION D'UN SERVICE

SERVICE D'INFORMATIQUE EN NUAGE
OVH – PRIVATE CLOUD

RCS LILLE METROPOLE 424 761 419 00045
2, Rue Kellermann
59100 Roubaix

Le directeur général de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information,

Vu le décret n° 2005-850 du 27 juillet 2005, modifié, relatif aux délégations de signature des membres du Gouvernement, notamment ses articles 1er et 3 ;

Vu le décret n° 2009-834 du 7 juillet 2009, modifié, portant création d'un service à compétence nationale dénommé « Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information », notamment son article 1er ;

Vu le décret du 27 mars 2014 portant nomination du directeur général de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information - M. POUPARD (Guillaume) ;

Vu le décret n° 2015-350 du 27 mars 2015 relatif à la qualification des produits de sécurité et des prestataires de service de confiance pour les besoins de la sécurité des systèmes d'information ;

Vu la doctrine d'utilisation de l'informatique en nuage par l'État, circulaire n°6049/SG du 8 novembre 2018 ;

Vu le processus de qualification d'un service, référence QUAL-SERV-PROCESS, version en vigueur ;

51, boulevard de La Tour-Maubourg - 75700 PARIS 07 SP - Tél 01.71.75.85.80 - Télécopie 01.84.82.40.60

Vu le référentiel d'exigences applicables aux prestataires de services d'informatique en nuage (*SecNumCloud*), version 3.1, du 11 juin 2018 ;

Vu les éléments fournis par OVH SAS dans le dossier de demande de qualification ;

Vu le rapport de la société *NLE* sur l'évaluation de la conformité au référentiel d'exigences applicables aux prestataires de services d'informatique en nuage (*SecNumCloud*),

Décide :

Art. 1 – Le service d'informatique en nuage de type *IAAS* et portant le nom *Private Cloud*, ci-après désigné « le service », fourni par la société *OVH SAS*, ci-après désigné « le fournisseur », respecte les règles du référentiel d'exigences applicables aux prestataires de services d'informatique en nuage et est qualifié, sous réserve du respect des conditions d'utilisation énoncées en annexe.

Art. 2 – La présente décision est conditionnée au respect des engagements relatifs au processus de qualification d'un service pris par le fournisseur au titre de sa demande de qualification.

Art. 3 – La présente décision est valable 18 mois.

Art. 4 – La présente décision confère au service une éligibilité à satisfaire certains besoins de sécurité exprimés par la doctrine d'utilisation de l'informatique en nuage par l'État, notamment pour le troisième cercle.

Guillaume POUPARD
Directeur général de l'agence nationale
de la sécurité des systèmes d'information

Annexe

Conditions d'utilisation du service

La décision de qualification est valide sous les conditions énoncées ci-après.

C1. Il est recommandé que les utilisateurs du service respectent les recommandations énoncées dans l'annexe 2 du référentiel d'exigences applicables aux prestataires de service d'informatique en nuage (SecNumCloud).

C2. Pour l'accès aux interfaces de gestion du service, il est recommandé que le commanditaire utilise des postes dédiés aux tâches d'administration et conformes aux recommandations du guide de l'ANSSI relatif à l'administration sécurisée des systèmes d'information[i].

[i] Recommandations relatives à l'administration sécurisée des systèmes d'information, guide ANSSI, référence ANSSI-PA-022, version en vigueur. Disponible sur https://www.ssi.gouv.fr/

ANNEXE 2 : PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

Des mécanismes et fonctionnalités permettent d'assurer la haute disponibilité et la continuité du Service. Il appartient au Client de composer son plan de continuité d'activité (plan de secours, plan de reprise, etc) sur la base de ces mécanismes et fonctionnalités en les complétant, si nécessaire, par ses propres moyens.

Les mécanismes et fonctionnalités susvisés doivent être utilisés conformément aux Conditions de Service en vigueur et sont susceptibles d'évoluer. Le Client est informé des évolutions telles que prévues dans les Conditions Générales de Service.

Certains mécanismes et fonctionnalités sont activés par défaut dans le cadre du Service. D'autres doivent être activés par le Client. L'activation de certains mécanismes est soumise à conditions (notamment nombre de ressources minimum).

L'utilisation de certains mécanismes et fonctionnalités relève de la responsabilité du Client (par exemple utilisation des fonctionnalités de back-up).

Concernant les solutions développées par des éditeurs tiers (par exemple VMware, VEEAM Back up, etc.), OVHcloud les fournit telles quelles et procède aux mises à jour communiquées par l'éditeur, sans garantie.

Définitions :

Continuité : Capacité de l'organisation à poursuivre la fourniture de produits ou la prestation de services à des niveaux acceptables et préalablement définis dans le cadre des SLA client. La continuité s'appuie sur des mécanismes de haute disponibilité, de secours et de reprise.

Haute disponibilité : ensemble des mécanismes permettant de faire face à un incident impactant la disponibilité sans aucune perte de disponibilité fonctionnelle.

Secours : Ensemble des procédures préétablies et des mesures définies permettant en cas d'incident impactant la disponibilité un fonctionnement en mode dégradé avant le retour à la normale. Dans ce cadre, la dégradation du Service et la procédure de retour à la normale sont anticipées et maitrisées par les acteurs concernés.

Reprise : Ensemble des activités permettant la remise en fonctionnement du Service en cas d'incident impactant la disponibilité dont le traitement n'est pas couvert par les mécanismes de haute disponibilité ou de secours. Ces incidents imprévisibles déclenchent l'activation de la cellule de crise.

Mécanismes de continuité d'activité :

Mécanismes	Description	Activation
HA	Cette option de Virtual Center consiste en un mécanisme de bascule des machines virtuelles d'un serveur ESX en panne vers un autre serveur ESX. Dans ce cas, la reprise ne se fait pas à chaud comme une migration simple avec vMotion, les machines virtuelles sont tout simplement redémarrées sur le second serveur VMware ESX.	Par le Client, sous réserve des ressources nécessaires.

DRS	Cet outil permet la répartition de charges entre plusieurs serveurs ESXi. Plusieurs modes de fonctionnement sont disponibles. Par exemple, il est possible de laisser DRS gérer automatiquement l'allocation des ressources entre serveurs ESXi. DRS s'appuie sur le mécanisme de vMotion pour déplacer des machines virtuelles entre les différents serveurs ESXi au sein d'un même cluster.	Par le Client, sous réserve des ressources nécessaires.
FT	Cette option de vCenter créé un cluster de serveurs ESXi en les associant. La technologie « vLockStep », sur laquelle repose le cluster FT, permet à la VM du serveur secondaire d'exécuter la VM du serveur principal en parallèle. Seul le serveur principal exécute les écritures vers le disque ou vers le réseau : le serveur secondaire exécute la même VM, en parallèle, sans réaliser les écritures. En cas de panne du serveur principal, vCenter le désactive explicitement. Cela permet au serveur secondaire de prendre le relai afin d'assurer la continuité de fonctionnement de cette VM.	Par le Client, sous réserve des ressources nécessaires.
Host en surnombre	Le Client peut disposer de plus de hosts que pour ses besoins nominaux. La présence de hosts supplémentaire est nécessaire pour le bon fonctionnement des fonctionnalités FT, HA et DRS.	Au choix du Client
Redondance des filers	Redondance en master / slave, redondance physique des disques en RAID redondance des têtes, redondance des liens SAN.	Par défaut
Redondance des équipements réseaux	Redondance des switchs, Redondance des routeurs, Réseau surdimensionné, Basculement sur dysfonctionnement.	Par défaut
Double arrivée électrique et UPS	Les installations électriques du Dedicated Cloud d'OVH sont faites en 2N, c'est-à-dire que la panne d'une voie d'alimentation serait transparente d'un point de vue des serveurs et des clients. Les deux voies sont constituées chacune d'une chaine électrique composée d'un un transformateur 20 kV/400V, d'un TGBT, de deux onduleurs (UPS) et d'armoires de distribution. Chaque voie est entièrement indépendante.	Par défaut
Double monitoring des filers	Les filers sont monitorés via deux ESXI afin d'assurer une surveillance constante des serveurs de stockage.	Par défaut

Mécanismes de secours :

Mécanismes	Description	Activation
Backup managed	Cette option est basée sur les technologies de Veeam Backup & Réplication. Elle permet à un client d'effectuer des sauvegardes chiffrées de ses machines virtuelles. Ces sauvegardes sont stockées dans le datastore et synchronisées vers un site distant.	Option activable et configurable par le Client en fonction de sa politique de sauvegarde
Snapshot	Un Snapshot permet de récupérer l'état entier d'une machine virtuelle à un instant T.	Option activable et configurable par le Client en fonction de sa politique de sauvegarde
Host de Spare	OVH ajoute automatiquement un host de spare en cas de détection d'une défaillance d'un des hosts de l'Infrastructure d'un Client. A la suite de la défaillance d'un hôte, le Client reçoit par le biais d'un ticket une notification avec comme sujet "[Dedicated Cloud] Spare Host" indiquant « ce message comporte l'adresse IP de la nouvelle ressource de remplacement de votre hôte défaillant ».Si le Client a correctement configuré les fonctionnalités HA et DRS de VMware, les VM migreront automatiquement sur le host de spare.	Par défaut
Basculement du Master sur le Slave	L'infrastructure privée se compose de deux serveurs physiques distincts qui sont alimentés par des sources électriques séparées. Ils ont tous les deux un accès physique aux données des disques durs, connectés en SAS. En cas de défaillance de l'un des serveurs, l'autre serveur prend le automatiquement le relais pour assurer la résilience et la redondance du Service.	Par défaut
Basculement vers l'autre infrastructure de management située en Union Européenne	En cas de défaillance de l'infrastructure de management OMER situé à Paris, les fonctions d'administration peuvent être effectuées sur une autre infrastructure de management situé en Union Européenne. Les scripts métier n'étant pas portés, seules les actions d'administration manuelles peuvent être effectuées.	Par défaut
Groupes électrogènes	Les groupes électrogènes sont démarrés si les automates détectent une absence de tension de plus de trois secondes sur l'arrivée principale. La charge bascule vers les groupes au bout de dix secondes environ.	Par défaut
Sauvegarde des Template de machine	Une sauvegarde permettant de réinstaller les serveurs de monitoring et de gestion des logs est réalisée régulièrement	Par défaut
Sauvegarde des	Sauvegarde complète des logs du syslog régulière	Par défaut

logs		
Stockage des logs en local sur les machines concernées	En cas d'impossibilité de rapatriement des logs sur le syslog ces derniers sont néanmoins conservés en local sur les machines concernées	Par défaut
ESXI de spare	ESXI disponible pour réinstaller les serveurs de monitoring et de gestion des logs --- ESXI de spare est l'ESXI utilisé lors de la bascule en cas de panne de service et sous réserve que le mécanisme HA soit activé.	Par défaut

ANNEXE 3 : Rôles et responsabilités (RACI)

R : Est en charge de la **Réalisation** du processus	**A** : Est **gArant** de la bonne fin du processus
C : **Contrôle** les résultats du processus	**I** : Est **Informé** des résultats du processus

1. Avant la souscription

1.1. Spécifier le service en fonction des besoins

Actions :	**Client**	**OVHcloud**
Choisir la localisation des infrastructures.	R+A	I
Dimensionner les infrastructures en fonction des besoins.	R+A	I
Choisir les options en fonction des besoins.	R+A	I

2. Mise à disposition du service

2.1. Installer le service

Actions :	**Client**	**OVHcloud**
Produire, acheminer, livrer et maintenir les machines physiques et les bâtiments d'hébergement.	C+I	R+A
Acheter et détenir les licences et droits d'utilisation pour les OS achetés chez OVHcloud.	I	R+A
Acheter et détenir les licences et droits d'utilisation pour les softwares fournis par OVHcloud.	I	R+A
Acheter et détenir les licences et droits d'utilisation pour les solutions de backup fournies par OVHcloud.	I	R+A
Acheter et détenir les licences et droits d'utilisation pour la solution VMware (Private Cloud).	I	R+A
Déployer le service initial en conformité avec le référentiel SecNumCloud.	I	R+A
Déployer la configuration réseau initiale sur les équipements.	I	R+A

2.2. Modèle de réversibilité

Actions :	Client	OVHcloud
Rédiger le Document d'Architecture Technique de l'IaaS.	I	R+A
Rédiger le Document d'Architecture Technique pour le SI hébergé.	R	I
Rédiger un plan de continuité d'activité et un plan de reprise d'activité pour le SI hébergé.	R+A	C

2.3. Installation du SI client

Actions :	Client	OVHcloud
Créer / installer / optimiser de nouvelles VMs.	R+A	I
Installer et configurer les softwares et middlewares sur l'IaaS.	R+A	
Acheter et détenir les licences et droits d'utilisation pour les OS en mode Bring Your Own Licence.	R+A	
Configurer l'ensemble des instances virtuelles déployées sur l'IaaS.	R+A	I

3. Utilisation du service

3.1. Opérations

3.1.1. Opérations quotidiennes

Actions :	Client	OVHcloud
Exploiter l'ensemble des instances virtuelles déployées dans l'IaaS.	R+A	I
Décider d'ajouter / supprimer des ressources au datacentre virtuel.	R+A	I
Réaliser l'ajout / suppression des ressources au datacentre virtuel.	I	R+A
Ajouter / supprimer des ressources aux VMs.	R+A	

3.1.2. Gestion des accès

Actions :	Client	OVHcloud
Gérer les accès et la politique de sécurité des utilisateurs du Service.	R+A	

Actions :	Client	OVHcloud
Gérer les accès physiques et logiques des équipes OVHcloud aux infrastructures.	I	R+A
Gérer des accès au manager.	R+A	I
Gérer les accès à l'interface de gestion de la virtualisation.	R+A	I

3.1.3. Monitoring

Actions :	Client	OVHcloud
Surveiller le bon fonctionnement des dispositifs physiques (utilités) en support de l'IaaS.	I	R+A
Suivre les performances des ressources physiques.	R+I	A
Suivre les performances des VMs.	R+A	I
Traiter et acquitter les alarmes provenant des dispositifs managés du IaaS.	I	R+A
Conserver les logs générés par l'IaaS.	I	R+A
Conserver les logs du système d'information hébergé sur l'IaaS.	R+A	I

3.1.4. Stockage

Actions :	Client	OVHcloud
Créer, modifier, contrôler, restaurer, supprimer les jobs de backups.	R+A	
Gérer le contenu hébergé sur les infrastructures.	R+A	
Assurer la continuité et la durabilité des données.	R+A	
Réaliser la maintenance des dispositifs de stockage et de sauvegarde fournis par OVHcloud.	C	R+A

3.1.5. Connectivité

Actions :	Client	OVHcloud
Assurer le fonctionnement des systèmes automatiques de gestion du réseau (architecture, mise en œuvre, maintenance logicielle et matérielle pour les réseaux publics et privés déployés).	I	R+A

Actions :	Client	OVHcloud
Gérer le plan d’adressage IP.	R+A	I

3.1.6. Gestion

Actions :	Client	OVHcloud
Tenir un inventaire des dispositifs fournis par OVHcloud.	I	R+A
Tenir un inventaire complet de l'ensemble des dispositifs.	R+A	
Rédiger et fournir un rapport mensuel de traitement des incidents, changements et demandes pris en charge par OVHcloud.	I	R+A
Rédiger et fournir un rapport mensuel de traitement des incidents, changements et demandes sur le périmètre client.	R+A	I
Maintenir et fournir le Document d'Architecture Technique l'IaaS.	I	R+A
Maintenir et fournir le Document d'Architecture Technique du système d'information hébergé sur l'IaaS.	R+A	I
Assurer la sécurité des infrastructures de gestion (API, Gateway SSL) de l'IaaS.	I	R+A
Assurer la sécurité des infrastructures de gestion (API, bastion, etc.) hébergées.	R+A	I
Assurer la sécurité des VMs.	R+A	I
Assurer la sécurité des Softwares et Middlewares installés sur les VMs.	R+A	I
Gérer la sécurité des données déposées par le Client sur l'IaaS.	R+A	I
Gérer la sécurité physique des équipements et infrastructures hébergés chez OVHcloud.	I	R+A
Assurer la maintenance de la solution VMWare managée et ses extensions.	C	R+A
Réaliser le suivi commercial et contractuel du Client (devis, commande, livraison et facturation).	I	R+A
Réaliser le suivi commercial et contractuel du client du Client (devis, commande, livraison et facturation).	R+A	I
Obtenir le support d'experts par l'intermédiaire du TAM.	A	R

3.1.7. Continuité d'activité

Actions :	Client	OVHcloud

Actions :	Client	OVHcloud
Gérer les systèmes de gestion automatiques de l'infrastructure mise à disposition.	I	R+A
Maintenir d'un plan de continuité d'activité et de reprise d'activité pour le SI hébergé.	R+A	C

3.2. Gestion des évènements

3.2.1. Incidents

Actions :	Client	OVHcloud
Remplacer les éléments défectueux sur les dispositifs physiques supportant l'IaaS.	I	R+A
Intervenir sur les éléments managés de l'IaaS.	C	R+A
Qualifier les incidents survenus sur les éléments managés de l'IaaS.	C	R+A
Rédiger et fournir une analyse post mortem.	C	R+A
Traiter les incidents (tickets et contacts téléphoniques).	A+I	R+A

3.2.2. Changements

Actions :	Client	OVHcloud
Déployer les correctifs, mettre à jour et configurer les softwares, middlewares et systèmes d'information hébergés sur l'IaaS.	R+A	C
Optimiser les VMs.	R+A	C
Valider la demande d'un changement de matériel d'infrastructure soumise par OVHcloud	A	R
Mettre à jour les composants embarqués dans les instances virtuelles.	R+A	C
Planifier les changements demandés par le Client.	C	R+I
Planifier les changements demandés par le client du Client.	R+A	C
Réaliser les changements nécessaires pour maintenir la conformité de l'IaaS à SecNumCloud.	I	R+A

Actions :	Client	OVHcloud
Réaliser les changements nécessaires pour maintenir la conformité du système d'information hébergé sur l'IaaS à SecNumCloud.	R+A	C
Prononcer la recette.	R+A	C
Déployer les correctifs, mettre à jour et configurer l'ensemble des éléments constitutifs de l'IaaS.	I	R+A
Déployer les correctifs, mettre à jour et configurer l'ensemble des éléments constitutifs du système d'information hébergé sur l'IaaS.	R+A	C
Réaliser les interventions préventives sur les éléments managés de l'IaaS.	A	R
Mettre à jour l'hyperviseur	I	R+A
Mettre à jour les VMs	R+A	I

4. Réversion

4.1. Modèle de réversibilité

Actions :	Client	OVHcloud
Planifier les opérations de réversibilité.	R+A	I
Choisir les infrastructures de repli.	R+A	

4.2. Récupération des données

Actions :	Client	OVHcloud
Gérer les opérations de réversibilité.	R+A	I
Migrer / transférer les données.	R+A	I

5. Fin de service

5.1. Destruction des configurations

Actions :	Client	OVHcloud
Rompre le contrat de fourniture de service.	R+A	I
Décommissionner les configurations associées au client.	I	R+A

5.2. Destruction des données

Actions :	Client	OVHcloud
Opérer la destruction sécurisée des données sur les supports de stockage.		R+A
Détruire les supports de stockage arrivés en fin de vie ou sur lesquels les processus de destruction sécurisé génèrent des erreurs.		R+A
Fournir une attestation de destruction.	I	R+A

ANNEXE 4 : **Connectivité**

OVHcloud propose au Client un service optionnel de connectivité que le Client peut associer à un service Hosted Private Cloud PREMIER qualifié SecNumCloud (ci-après « le Service »). La présente annexe énonce les conditions techniques et financières applicables à service de connectivité (ci-après « le Service Connectivité »), elle complète les conditions du Service.

1. DESCRIPTION DU SERVICE CONNECTIVITE

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client un ensemble de produits de connectivité qualifiés conformément au Référentiel SecNumCloud.

Ce Service permet au Client dans le cadre de fourniture de ressources externes sous le modèle IaaS de disposer de garanties sur les compétences d'OVHcloud et de son personnel, sur la qualité de son service de connectivité et sur le niveau de confiance que le Client peut accorder à OVHcloud à ce titre.

Les produits assurant le service Connectivité SecNumCloud sont :

- Le Réseau Privé Sécurisé (SNC Secured Private Network ou SPN)
- L'interconnexion sécurisée entre SPN distants (SNC SPN Inter-DC)
- La passerelle VPN IPsec (SNC VPN Gateway)

1.1 Réseau Privé Securisé

Le Réseau Privé Sécurisé est un réseau privé interne d'OVHcloud constitué de différentes ressources (Routeurs, Serveurs, Espaces de Stockages, etc.) mises à disposition d'un Client par OVHcloud dans un environnement OVHcloud conforme aux exigences du Référentiel SecNumCloud « Zone SNC ». Le Réseau Privé Sécurisé est isolé régionalement (par zone SNC) et fonctionne au niveau 3 du modèle OSI (IP), en interconnectant des sous-réseaux IP sur lesquels sont attachés les Services du client.

Le Réseau Privé Sécurisé permet notamment, au sein de cet environnement sécurisé, de connecter les ressources du Service entre eux, au sein d'une même Zone ou entre plusieurs Zones SNC, potentiellement localisées dans différents Datacenters OVHcloud géographiquement distants. Le Réseau Privé Sécurisé permet aussi de connecter des services tiers (hébergés hors OVHcloud, ou hébergés chez OVHcloud mais non qualifié SenNumCloud) à l'environnement SNC, conformément au Référentiel SecNumCloud, via un lien sécurisé (cf article 1.3 « Passerelle VPN »).

1.2 Interconnexion sécurisée entre SPN distants

L'Interconnexion sécurisée (avec chiffrement point à point) entre SPN distants permet au Client d'interconnecter plusieurs Réseaux Privés Sécurisés distants, conformément au Référentiel SecNumCloud. Par distant, il est entendu que les Réseaux Privés Sécurisés sont situés dans des Zones SNC différentes, parmi celles disponibles. Les Zones SNC disponibles sont affichées sur le site OVHcloud.

1.3 Passerelle VPN IPsec

La passerelle VPN IPsec permet au Client d'interconnecter de manière sécurisé (via tunnels chiffrés) ses réseaux externes à l'environnement SNC, conformément au Référentiel SecNumCloud. Les réseaux externes au périmètre SNC peuvent être situés chez OVHcloud (par exemple sur le Réseau Privé non SNC « vRack ») ou à l'extérieur d'OVHcloud (par exemple sur un réseau situé sur un site distant via OVHcloud Connect).

Afin d'opérer une redondance de connexion entre le réseau externe et Réseau Privé Sécurisé du Client, et d'assurer une continuité de connexion, notamment en cas de défaillance d'un équipement, la passerelle VPN IPsec propose un haut niveau de disponibilité, chaque interconnexion reposant sur un couple de tunnels terminant chacun sur

un équipement VPN distinct. La passerelle VPN IPsec propose plusieurs niveaux de capacité de bande passante, lesquelles sont affichées sur le site

Les engagements de disponibilité du Service portent uniquement sur le point de terminaison du service coté OVHcloud. En particulier, la disponibilité du Service ne prend pas en compte la disponibilité de l'infrastructure coté Client. Les engagements de disponibilité s'appliquent uniquement dans le cadre d'une configuration mettant en œuvre un couple de tunnel.

2. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE CONNECTIVITE

2.1 Souscription

Le Client peut souscrire à tout moment et à sa discrétion tout ou partie des produits composant le Service Connectivité.

Le Service Connectivité est réputé livré lors de la configuration du produit par OVHcloud.

Le Service a une durée mensuelle et se renouvèle automatiquement par périodes successives de même durée (la ou les « Période(s) de Renouvellement »), sauf modification des conditions de renouvellement ou résiliation du Service conformément aux conditions prévues ci-dessous ou aux Conditions Générales de Services en vigueur.

Le Client peut résilier le Service Connectivité, auprès de son Technical Account Manager, au moins soixante-douze (72) heures avant la fin de la période de renouvellement en cours.

2.2 Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service Connectivité.

2.3 Responsabilité de OVHcloud

OVHcloud s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Sauf engagement de de service tels que définis expressément à l'article 2.4 ci-dessous, il ne répond que d'une obligation de moyens.

2.4 Engagement de niveau de service

Produit	Engagement de niveau de service	Pénalités forfaitaires spécifique au Service Connectivité
Réseau Privé Sécurisé	Pas d'engagement de niveau de service spécifique : son fonctionnement participe au respect du SLA du Service HPC Premier SNC	Aucune - Voir contrat Hosted Private Cloud PREMIER qualifié SecNumCloud
Interconnexion sécurisée entre SPN distants	Pas d'engagement de niveau de service spécifique : son fonctionnement participe au respect du SLA du Service HPC Premier SNC	Aucune - Voir contrat Hosted Private Cloud PREMIER qualifié SecNumCloud
Passerelle VPN IPsec	Le taux de disponibilité mensuel du SLA est fixé à 99,9 %	10 % du prix mensuel de la Passerelle VPN IPsec impactée.

Les dédommagements prévus en cas de non-respect des SLA constituent une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant de ce non-respect, le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Le montant mensuel total cumulé (tous les incidents et SLA confondus) des dédommagements pouvant être dus par OVHcloud est limité à 10% du prix mensuel de la Passerelle VPN IPsec impacté.

Les dédommagements ne sont pas dus dans l'hypothèse où le non-respect du SLA résulte (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, saturation des Espaces de Stockages, utilisation inappropriée des éléments systèmes, logiciels ou autres utilisés par le Client dans le cadre des Services), (iv) d'une maintenance planifiée , (v) d'une suspension intervenant dans les conditions prévues aux Conditions Générales de Service OVHcloud 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.

3. CONDITIONS FINANCIERES

3.1 Facturation

Le jour de la configuration du Service Connectivité pour le Client puis à chaque renouvellement du Service Connectivité, une facture est émise et doit être réglée par le Client.

Lorsque le service Connectivité 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.

En cas de résiliation du Service Connectivité en cours de mois civil, le mois entamé est entièrement dû.

3.2 Prix et modes de paiement

Les prix en vigueur sont disponibles sur le site web OVHcloud. Ceux-ci peuvent être amenés à évoluer, auquel cas OVHcloud notifiera le Client au moins trente (30) jours avant la prochaine Période de Renouvellement. A l'issue de cette période, les prix seront modifiés par OVHcloud.

Le paiement se fait conformément aux dispositions du Marché.

ANNEXE 5 :

CONDITIONS PARTICULIERES – HOSTED PRIVATE CLOUD PREMIER

Version SecNumCloud (du 22 août 2022)

DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans les présentes Conditions Particulières de Service sont définis ci-dessous, ainsi que dans le Contrat auquel ces Conditions Particulières se rapportent, et dans le Glossaire OVHcloud disponible sur le site web d'OVHcloud. Les définitions ci-dessous complètent les définitions du Contrat.

« Espace de Stockage » : Ressource de stockage dédiée (généralement une ressource de type NAS présentée comme un datastore) fournie et gérée dans le Hosted Private Cloud PREMIER d'un Client. Cette ressource utilise l'espace disque du Hosted Private Cloud PREMIER pour fournir une capacité supplémentaire qui peut être gérée à l'aide de l'Interface utilisateur VMware®.

« Gamme » : Elle est définie comme la génération d'un Hosted Private Cloud ajouté à l'infrastructure du Client.

« Hosted Private Cloud PREMIER » : Ensemble du Datacenter Virtuel hébergé sur l'Infrastructure OVHcloud. Le Hosted Private Cloud PREMIER est géré par le Client à travers son Interface de gestion et l'Interface de Virtualisation. Les Serveurs Hôtes et les Espaces de stockage fournis au Client dans le cadre du Service Hosted Private Cloud PREMIER sont réservés au Client.

« Interface de gestion » : L'espace "Manager" accessible au Client après connexion avec un identifiant Client et le mot de passe correspondant.

« Interface de Virtualisation » : Logiciel tiers fourni par OVHcloud qui permet au Client de gérer son Hosted Private Cloud PREMIER et les services associés, et en particulier de créer et gérer ses Machines Virtuelles.

« Infrastructure » : Structure mise en place par OVHcloud permettant d'héberger le Hosted Private Cloud PREMIER du Client, comprenant notamment le réseau, la bande passante, les ressources physiques et la Virtualisation.

« Machine Virtuelle » : Un serveur non physique qui utilise les ressources du Datacenter Virtuel et qui est installée sur le réseau Hosted Private Cloud PREMIER. Chaque Machine Virtuelle est gérée indépendamment des autres dans le Datacenter Virtuel du Client.

« Pack » : Contient les ressources physiques minimales requises pour lancer un « Datacenter Virtuel » de Hosted Private Cloud PREMIER :

- Un Pack « Premier Private Cloud » se compose d'un minimum de :
  - Deux Serveurs Hôtes identiques (CPU et RAM contributifs pour la Virtualisation) dédiés au calcul. Le Client doit s'assurer qu'il dispose à tout moment de deux Serveurs Hôtes identiques (c'est-à-dire qui ont les mêmes spécifications techniques). Si le Datacenter Virtuel comprend différentes paires de Serveurs Hôtes, la paire la plus basse en termes de CPU et de RAM sera considérée dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter contient 2 Serveurs Hôtes Premier "48 RAM" et 2 Serveurs Hôtes Premier "96 RAM", le « Pack » considéré sera constitué des 2 Serveurs Hôtes Premier "48 RAM".
  - Deux ressources datastore. Si le Datacenter Virtuel comprend différentes paires de ressources datastore, la paire la plus basse en termes de capacité sera considérée dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter Virtuel contient deux ressources datastore de 2 To et

deux ressources datastore de 3 To, le « Pack »» considéré sera constitué des deux ressources datastore de 2 To.

- L'interface VMware vSphere, connue sous le nom de vSphere Web Client, est l'interface de gestion fournie par VMware pour administrer les ressources fournies au Client. Cette interface fournira un accès logique à la plateforme généralement composée de : 1 vCenter, 1 Datacenter Virtuel et 1 Cluster, plus au moins 2 datastores et les ressources de software-defined networking.

- Un Pack vSAN « Premier Private Cloud » se compose d'un minimum de :
  - Trois Serveurs Hôtes identiques (CPU et RAM contributifs, stockage provisionné localement pour la Virtualisation) dédiés au calcul. Le Client doit s'assurer qu'il dispose à tout moment de trois Serveurs Hôtes identiques (c'est-à-dire qui ont les mêmes spécifications techniques). Si le Datacenter Virtuel comprend un nombre différent de Serveurs Hôtes, les 3 hôtes les plus bas en termes de CPU, RAM et stockage vSAN seront considérés dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter contient 3 Serveurs Hôtes vSAN Premier "192" et 3 Serveurs Hôtes vSAN Premier "384 RAM", le « Pack » considéré sera constitué des 3 Serveurs Hôtes vSAN Premier "192 RAM".
  - Deux ressources datastore. Si le Datacenter Virtuel comprend différentes paires de ressources datastore, la paire la plus basse en termes de capacité sera considérée dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter contient deux ressources datastore de 2 To et deux ressources datastore de 3 To, le « Pack » considéré sera constitué des deux ressources datastore de 2 To.
  - L'interface VMware vSphere, connue sous le nom de vSphere Web Client, est l'interface de gestion fournie par VMware pour administrer les ressources fournies au Client. Cette interface fournira un accès logique à la plateforme généralement composée de : 1 vCenter, 1 Datacenter Virtuel et 1 Cluster, plus au moins 2 datastores ainsi que la capacité à configurer le datastore vSAN et les ressources de software-defined networking.

« Point of Presence » : Emplacements physiques sur le réseau OVHcloud des Serveurs CDN connectés à Internet, comme présentés dans son offre commerciale (infrastructure CDN, Geocache Accelerator, CDN WebStorage).

« Réseau Client » : Ressources externes à l'Infrastructure OVHcloud utilisées par le Client afin de communiquer avec les Ressources fournies par OVHcloud. Il peut s'agir de ressources propres au Client ou de ressources fournies et/ou hébergées par des tiers pour le compte du Client.

« Serveur Hôte » : Serveur dédié et déployé dans le Hosted Private Cloud PREMIER d'un Client. Ce serveur fournit une capacité supplémentaire grâce à son processeur (CPU) et sa mémoire (RAM) dans le Hosted Private Cloud PREMIER qui peut être administré à l'aide de l'Interface utilisateur VMware®.

« Service » : Unité de base pour calculer le Service Level Agreement et les crédits de service qui peuvent être réclamés par le Client. L'unité est établie sous le même vCenter et au niveau du Datacenter Virtuel et en fonction de la Gamme ajoutée. Il peut s'agir d'une combinaison de différentes Gammes tant qu'il se trouve dans le même Datacenter Virtuel et donc le même vCenter.

« Virtualisation » : Technologie qui consiste à faire fonctionner plusieurs systèmes d'exploitation, Serveurs Virtuelles ou applications sur le même serveur physique.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Particulières énoncent les conditions spécifiques, notamment les conditions d'utilisation et les conditions financières applicables aux services OVHcloud Hosted Private Cloud PREMIER (ci-après le(s) « Service(s) »). Elles complètent les Conditions Générales de Service OVHcloud actuellement en vigueur. En cas de divergence, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Service OVHcloud.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES

2.1 Généralités

Dans le cadre du Service, OVH (ou ci-après « OVHcloud ») fournit au Client un « Hosted Private Cloud PREMIER » constitué d'un ou plusieurs Datacenters Virtuels au sein d'un réseau privé sécurisé.

Les ressources physiques fournies dans le cadre de ce Service sont dédiées et exclusives pour un Client.

Le Service Hosted Private Cloud PREMIER est destiné aux utilisateurs professionnels et permet au Client d'utiliser son propre réseau privé sécurisé.

Le Service peut comporter des limitations (par exemple, nombre de Machines Virtuelles pouvant être utilisées dans un Hosted Private Cloud PREMIER, fréquentation, bande passante, etc.). Ces limitations sont présentées dans la documentation / spécification disponible sur le site web OVHcloud. Le Client s'engage à les respecter.

Dans le cadre du Service, le Client est gestionnaire de ressources en adresses IP. Le Client est responsable de leur gestion appropriée pour assurer 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 faîte des ressources en adresses IP attribuées ou louées dans le cadre du Service.

Chaque Hosted Private Cloud PREMIER dispose de son propre réseau privé sécurisé.

La bande passante sortante du Hosted Private Cloud PREMIER est limitée à un débit maximum de données. OVHcloud rappelle au Client qu'il peut consulter l'historique de l'utilisation de la bande passante de son Hosted Private Cloud PREMIER, ainsi que la vitesse moyenne via son Interface de gestion.

OVHcloud met à disposition du Client différentes configurations de Packs dont la description est disponible en ligne sur le site OVHcloud.

La ligne de produits de Serveur Hôte et la sélection du Pack déterminent les fonctionnalités accessibles sur le Datacenter Virtuel, ainsi que ses performances.

2.2 Fonctionnalités

INTERFACE DE VIRTUALISATION
Le Service est basé sur des fonctionnalités inhérentes aux Produits Tiers de la suite logiciel VMware®, partenaire d'OVHcloud, intégrés permettent la virtualisation des serveurs (« vSphere® Hypervisors »), de réseaux (« NSX® ») et de stockage (« vSAN® ») conformément aux conditions spécifiques de VMware® actuellement en vigueur. L'ensemble des Produits Tiers de la suite logicielle VMware® (les Interfaces de Virtualisation) sont hébergés sur des ressources gérées directement par OVHcloud et externes au Hosted Private Cloud PREMIER du Client.

Chaque Interface de Virtualisation a ses propres fonctionnalités. Le Client doit s'assurer qu'il fait un choix éclairé de l'Interface de Virtualisation en toute connaissance de cause et reconnaît que les sélections de vSphere® Hypervisor ne pourront pas être modifiées par la suite.

Le Client reconnaît également que la pleine compatibilité des fonctionnalités et l'interopérabilité entre les Interfaces de Virtualisation ne peuvent pas être garanties.

VM Encryption
VM Encryption utilise une fonctionnalité native de vSphere 6.5 ou supérieure permettant le chiffrement des données des Machines Virtuelles à la volée en utilisant une clé de chiffrement fournie par un composant externe au Hosted Private Cloud PREMIER (type serveur de clé) ou via la fonctionnalité native de vSphere 7.0, « Native Key Provider », dans le but de chiffrer les données stockées dans le datastore du Hosted Private Cloud PREMIER.

Le Client est responsable de la gestion de ses propres clés de chiffrement (incluant, sans limitation, la sauvegarde de celles-ci). OVHcloud n'est en aucun cas responsable à cet égard.

IDENTITY SOURCE
La fonctionnalité permet aux utilisateurs de connecter leur propre serveur LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) à leur Hosted Private Cloud PREMIER afin de gérer l'authentification et l'identification sur ses comptes existants. Le Client est seul responsable de s'assurer que son serveur LDAP dispose d'une connectivité adéquate.

2FA (DOUBLE AUTHENTIFICATION)

La fonctionnalité 2FA fournit une méthode de double authentification lors de la connexion à ses interfaces de gestion. En plus d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, le Client a besoin d'un token d'accès.

2.3 Services additionnels

Dans le cadre du Service Hosted Private Cloud PREMIER, le Client peut souscrire aux Services supplémentaires ci-après, qui sont soumis à leurs propres Conditions Particulières. - Veeam Managed Back-up.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

3.1 Éligibilité

L'abonnement au Service Hosted Private Cloud PREMIER est réservé aux professionnels qui ne sont pas couverts par le Droit de la consommation en vigueur. Par dérogation aux dispositions des Conditions Générales de Service, les modalités d'annulation ne s'appliquent pas au Service.

3.2 Souscription

En plus du Pack choisi, le Client peut également ajouter des ressources et Services additionnels au Pack, qui peuvent consister en un Serveur Hôte supplémentaire, un Espace de Stockage ou des options détaillées en annexe ou sur le site OVHcloud.

Pour chaque Datacenter Virtuel, le Client peut souscrire des ressources supplémentaires (augmentation du Serveur Hôte ou des Espaces de stockage) pour répondre à des besoins occasionnels ou à long terme. Le Client peut choisir d'être facturé pour le mois complet en cours ou uniquement pour les heures où ces ressources sont utilisées.

3.3. Conditions applicables

Les Services Hosted Private Cloud PREMIER sont soumis aux Conditions de Service en vigueur, et notamment aux présentes Conditions Particulières, les Conditions Générales de Services d'OVHcloud ainsi qu'aux Conditions de Produit Tiers applicables actuellement en vigueur. Les Services Hosted Private Cloud PREMIER doivent être utilisés conformément à la dernière version des Conditions de Service susmentionnées.

3.4. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation des Services, notamment de la gestion des clés lui permettant de gérer ses identifiants/habilitation et l'accès au Service, l'utilisation des API, des logiciels et des outils mis à disposition par OVHcloud, l'administration de ses abonnements et la gestion des Données qu'il utilise dans le cadre des Services. Le Client doit disposer des connaissances et compétences techniques nécessaires et prendre connaissance des caractéristiques des Services avant leur utilisation.

OVHcloud se limite à des opérations de maintenance de l'Infrastructure et se charge de la fourniture d'énergie et de la connexion au réseau du Hosted Private Cloud PREMIER du Client.

Le Client confirme qu'il dispose de l'ensemble des connaissances techniques requises pour administrer correctement un Service de virtualisation comme le Hosted Private Cloud PREMIER d'OVHcloud. Le Client est le seul administrateur des Datacenters Virtuels, des Serveurs Hôtes et des Espaces de stockage mis à sa disposition.

Le Client s'engage à faire un usage responsable du Service, en particulier des ressources réseau allouées, et est tenu de s'assurer qu'il dispose de ressources suffisantes pour assurer le bon fonctionnement de ses Machines Virtuelles.

3.5 Maintenance

Afin d'assurer le bon fonctionnement des Services, OVHcloud procède à des opérations de maintenance. Le Client sera informé de toute opération de maintenance planifiée soit par e-mail à l'adresse indiquée par le Client par son NIC admin/tech, par publication sur le site OVHcloud travaux, en contactant directement le Client par téléphone ou par tout autre moyen. Ces communications décriront précisément le type de maintenance prévue.

3.5.1 Catégories de maintenance

Il existe trois (3) types d'opérations de maintenance pouvant être effectuées par OVHcloud.

a) Changements d'urgence pour les événements critiques. Ce type de maintenance est défini par des mises à jour, des correctifs et/ou des modifications de l'infrastructure, hardware, firmware, des logiciels ou de tout autre composant. La conséquence de la non-application de cette maintenance pourrait être notamment :
   a. la perte de conformité pour les certifications de sécurité
   b. la mise en danger de la sécurité et de la stabilité du système
   c. l'exposition à des vulnérabilités critiques
   d. la perte de service à une clientèle plus large.

   Une fois qu'OVHcloud a pris connaissance du problème avec une compréhension claire de l'impact, les informations sont partagées avec le Client, indiquant que OVHcloud travaille à une solution. Dans les 24 heures, le Client est informé du processus qui sera suivi, quand et comment il sera appliqué à l'environnement, des mesures à prendre et du niveau d'impact pour le Client, allant d'un impact mineur sur un composant donné jusqu'à un impact majeur entraînant la chute d'un ou de tous les composants.

   Étant donné l'impossibilité de prévoir combien de vulnérabilités critiques seront révélées à un moment donné au cours d'un mois civil, le nombre de tâches de changement d'urgence à effectuer n'est pas limité. En raison de la criticité des tâches à accomplir, celles-ci peuvent être entreprises à tout moment au cours du mois civil. Dans les cas où nous comptons sur le fournisseur pour fournir un correctif ou une correction, OVHcloud devra alors prolonger cette période pour fournir la correction complète afin d'inclure le délai nécessaire au fabricant.

b) Standard. Ces tâches de maintenance ne sont pas de nature critique ou urgente. Elles sont de criticité moyenne et peuvent s'appliquer uniquement au Client ou à l'ensemble de l'entreprise, mais ne posent pas de problème de sécurité ni de perte de conformité. Elles seront communiquées au Client au moins soixante-douze (72) heures à l'avance. Ces tâches peuvent ou non déclencher un temps d'arrêt, mais il est conseillé au Client de prendre ses dispositions à l'avance pour éviter tout temps d'arrêt éventuel. Ces tâches planifiées auront lieu en dehors des heures de travail normales (habituellement 9:00 - 17:00). Le conseil de gestion des changements doit les approuver. Elles sont limitées à deux (2) tâches de maintenance par mois civil.

c) Normal. Ces tâches ont un impact matériel faible ou nul qui entraînera une perte de service pour le client. Elles peuvent avoir un niveau de criticité allant de faible à élevé. Le client sera informé au moins soixante-douze (72) heures à l'avance. Ces tâches sont soumises au processus approprié du conseil consultatif des changements pour être approuvées. Le nombre de tâches à accomplir n'est pas limité.

Dans le cadre de la Gestion du Cycle de vie, OVHcloud met à jour l'Infrastructure avec les maintenances planifiées. Au cours de ce processus, les Serveurs Hôtes sont mis à jour. Si l'environnement Private Cloud est dimensionné (avec suffisamment de Ressources de calcul et de stockage) pour permettre à l'automatisation de redémarrer en toute sécurité le Serveur Hôte, OVHcloud redémarre les Serveurs Hôtes pour qu'ils soient à jour sans aucun temps d'arrêt. Si l'environnement n'est pas dimensionné pour permettre à l'automatisation de redémarrer en toute sécurité, il incombe au Client de redémarrer les Serveurs Hôtes dans un délai d'un (1) mois après l'installation de la nouvelle version. Si le redémarrage n'a pas été effectué, l'automatisation procédera au redémarrage automatique à la fin des 30 jours. Ce redémarrage ne pourra pas entrer dans les Serveurs Hôtes en mode maintenance et le redémarrage créera un temps d'arrêt.

OVHcloud fournit des mises à jour de vCenter, des options NSX et de vROPS. Les mises à jour effectuées sont celles publiées par VMware, conformément aux conditions du Tiers actuellement en vigueur. Les mises à jour de vCenter peuvent entraîner des mises à jour automatiques de l'hyperviseur ESXi.

En ce qui concerne les installations ESXi sur des ressources Client dédiées (Serveur Hôte), OVHcloud informe le Client comme indiqué ci-dessus. Le Client est entièrement responsable des mises à jour mineures (correctifs) d'ESXi et les administre directement. À ce titre, OVHcloud encourage le Client à vérifier régulièrement les mises à

jour disponibles auprès de l'éditeur VMware. À cette fin, le Client peut utiliser le VUM (Virtual Update Manager) de VMware. OVHcloud décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service résultant des mises à jour de l'Hyperviseur installées par le Client. De même, le Client assume l'entière responsabilité de la non-application des mises à jour ou des mises à niveau de l'Hyperviseur.

Si le Client refuse une mise à jour fournie par OVHcloud, il ne recevra pas les améliorations de l'Interface de Virtualisation ni les nouvelles fonctionnalités. OVHcloud se réserve le droit de ne pas maintenir ou d'apporter des améliorations aux anciennes versions de l'Hyperviseur. Le Client peut être tenu de passer à une version ultérieure de l'Interface de Virtualisation pour assurer le fonctionnement efficace du Service. Les anciennes versions de l'Hyperviseur sont comprises comme deux versions majeures derrière la plus actuelle telle que fournie par OVHcloud.

En outre, lorsque le défaut d'application d'une mise à jour par le Client présente un risque de sécurité (pour le Client, OVHcloud et/ou des tiers), OVHcloud se réserve le droit de restreindre ou de suspendre le service au Client. Le cas échéant, OVHcloud en informe le Client immédiatement.

Le Client est seul responsable de la maintenance et des mises à jour des systèmes et applications qu'il installe sur les Machines Virtuelles, qui sont en dehors du champ d'action d'OVHcloud.

Le Client reconnaît que les Services Hosted Private Cloud PREMIER sont développés à la seule discrétion d'OVHcloud, de ses partenaires et des éditeurs tiers qui fournissent les solutions utilisées dans le cadre du Service selon leur propre calendrier. Le Client peut être tenu de passer à une version ultérieure des Services Hosted Private Cloud PREMIER pour assurer le fonctionnement efficace du Service.

3.6 Limites et restrictions

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et certains protocoles (comme IRC ou le partage de fichiers peer-to-peer) peuvent être soumis à des restrictions dans le cadre du Service. L'utilisation de proxy et de services d'anonymisation est fortement déconseillée dans le cadre du Service. Les restrictions applicables sont indiquées dans la documentation disponible sur le site web OVHcloud.

Le Client est responsable de l'utilisation du Service conformément aux licences d'utilisation des solutions intégrées. OVHcloud se réserve le droit d'effectuer des contrôles pour s'assurer du respect des présentes conditions d'utilisation par le Client, et de suspendre le Service dans les conditions prévues par le Contrat, lorsque le Client ne respecte pas les conditions d'utilisation des Services, les lois et règlementations en vigueur, et/ou les droits des tiers.

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

3.7 Continuité d’activité

Il est rappelé au Client que le service Hosted Private Cloud PREMIER n'inclut pas de Plan de continuité d’activité (« PCA ») ou de Plan de reprise d’activité (« PRA »). À ce titre, le Client est responsable de la mise en œuvre de son propre PCA et/ou PRA ; il peut commander des services Hosted Private Cloud

Premier dans différents Datacenters ce qui lui permettra de disposer de ressources dans des environnements de risques différents. Le Client doit alors prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la continuité de son activité en cas de dysfonctionnement majeur qui pourrait affecter la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité de son Service.

3.8 Sauvegardes

OVHcloud ne prend aucun engagement de sauvegarde des données du Client hébergées sur le Hosted Private Cloud PREMIER. Il est donc de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses données en cas de perte, de dommage aux données mutualisées, pour quelque raison que ce soit, y compris les données non expressément mentionnées dans les présentes Conditions. Le Client peut utiliser l'option de Sauvegarde dont les Conditions Particulières sont jointes au présent document.

ARTICLE 4 : MITIGATION (PROTECTIONS CONTRE LES ATTAQUES PAR DOS (DENI DE SERVICE) ET DDOS (DENI DE SERVICE DYNAMIQUE)

OVHcloud a mis en place des mesures de protection contre les cyberattaques 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 entrant destiné au Service du Client depuis l'extérieur du réseau OVHcloud. Le trafic considéré comme illégitime est alors rejeté avant de pouvoir atteindre l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes d'accéder aux applications fournies par le Client malgré la cyberattaque.

Ces mesures de protection ne sont pas efficaces contre les cyberattaques comme les injections SQL, Bruteforce ou l'exploitation des vulnérabilités de sécurité.

En raison de la grande complexité du Service de protection, OVHcloud est uniquement soumis à l'obligation de moyens. Il est possible qu'une attaque ne soit pas détectée par les outils en place et que ces outils ne puissent pas assurer la continuité du fonctionnement du Service.

En raison de la nature et de la complexité de l'attaque, OVHcloud procédera à plusieurs niveaux de protection du trafic afin de protéger son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée que lorsqu'une attaque a été détectée par les outils OVHcloud. Par conséquent, jusqu'à ce que la mitigation soit activée, le Service soutiendra directement l'attaque, ce qui peut entraîner l'indisponibilité du service.

Une fois que l'attaque est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne peut pas être désactivée avant la fin de l'attaque.

Bien que la mitigation soit activée, OVHcloud ne peut pas garantir l'accessibilité des applications du Client, mais fera tout son possible pour minimiser l'impact de l'attaque sur le Service et l'Infrastructure OVHcloud.

Si, malgré l'activation de mesures de mitigation, la cyberattaque est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OVHcloud ou aux autres clients d'OVHcloud, OVHcloud appliquera des mesures de protection plus strictes qui pourraient entraîner une réduction de la qualité ou une indisponibilité du Service.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par la cyberattaque ne soit pas détectée par les systèmes OVHcloud et affecte ainsi négativement le Service du Client. L'efficacité des mesures de mitigation dépend également de la configuration du Service. À ce titre, le Client est tenu de s'assurer qu'il dispose des compétences nécessaires pour assurer une administration efficace.

Il est important de noter que la mitigation ne dispense pas le Client d'assurer la sécurité de son Service, d'installer des outils de sécurité (par exemple, des pare-feu), d'effectuer des mises à jour régulières de ses systèmes, de sauvegarder ses données ou de surveiller la sécurité de ses programmes informatiques (par exemple, les scripts, les codes).

ARTICLE 5 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RÉSEAU OVHCLOUD

OVHcloud met en place un système de mesures techniques visant à prévenir les e-mails frauduleux ainsi que les spams à partir de ses infrastructures.

À cette fin, OVHcloud vérifie le trafic sortant du Service utilisé par le Client pour le port 25 (serveur SMTP). Cette opération consiste à surveiller le trafic par le biais d'outils automatiques.

L'e-mail n'est ni filtré ni intercepté, mais plutôt surveillé avec un décalage de quelques secondes. Ces opérations sont effectuées en parallèle, mais ne sont pas frontales, entre le serveur et le réseau basé sur le web.

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 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, OVHcloud en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP de l'IP en question.

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

ARTICLE 6 : SERVICE-LEVEL AGREEMENT

Pour pouvoir bénéficier du Service Level Agreement défini ci-dessous, le Client doit :

i. Disposer d'un minimum de deux Serveurs Hôtes identiques ayant les mêmes spécifications techniques (c'est-à-dire que les composants identiques doivent être le CPU et la RAM), le minimum étant de trois Serveurs Hôtes identiques pour la gamme de produits vSAN ;
ii. Activer l'option de Haute disponibilité (« HD ») (et ses composants) sur son Interface de Virtualisation.

Les opérations de maintenance (définies à l'article 3.5.1) ayant des impacts sont exclues du Service Level Agreement (« SLA »).

Le SLA s'applique à un niveau de Service basé sur le Datacenter Virtuel et la Gamme ajoutée. Pour cela, si le Client possède un (1) Datacenter Virtuel avec tous les Serveurs Hôtes de la même Gamme, alors un SLA individuel s'applique à ce Datacenter Virtuel. Si le Client dispose de plusieurs Gammes différentes dans le même vCenter et le même Datacenter Virtuel, alors le SLA est calculé sur la base de la Gamme touchée. Si un composant mutualisé est utilisé pour une ou plusieurs Gammes, il doit être traité comme un incident individuel, ce qui permettra au Client de réclamer plusieurs crédits de service si et quand un composant partagé (c'est-à-dire la passerelle SSL, le vCenter ou tout autre composant partagé) est touché et subit une indisponibilité.

Lorsque le Client décide de passer d'une certaine Gamme à une autre (qu'il s'agisse d'une nouvelle Gamme, supérieure ou inférieure), la Gamme cible détermine les Conditions Particulières et le niveau du SLA applicables.

Le taux de disponibilité mensuel du SLA est fixé à 99,9 % pour l'ensemble du Service. S'il est inférieur à 99,9 %, le Client a droit à 10 % du prix du Service mensuel impacté. S'il est inférieur à 99 %, le Client a droit à 30 % du prix du Service mensuel impacté.

L'engagement sur la livraison d'un Serveur Hôte de remplacement est de 43 minutes.

Le crédit de service doit être réclamé en ouvrant un ticket. Le Client doit réclamer ces crédits de service au plus tard 30 jours après la survenance de l'incident.

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 concerné. Pour calculer les pénalités, les périodes d'indisponibilité sont calculées à partir du début de l'incident, jusqu'à ce que la panne soit résolue et que la confirmation de la résolution soit communiquée par OVHcloud.

Il convient d'entendre par « indisponibilité » :

- Pour les Serveurs Hôtes (y compris vSAN) : Accès impossible à (un ou plusieurs) Serveurs Hôtes fournis au Client en raison d'une panne ou d'un temps d'arrêt des Serveurs Hôtes. Les temps d'arrêt et les pannes qui n'empêchent pas l'accès aux Serveurs Hôtes ne sont pas considérés comme une indisponibilité, même dans les cas où une réduction des niveaux de performance de l'Infrastructure est observée. Si un Serveur Hôte est redémarré par le Client ou en raison d'une maintenance programmée et communiquée, la disponibilité du Serveur Hôte reprendra la surveillance trente (30) minutes après le redémarrage.
- Pour les Espaces de stockage (hors vSAN) : Impossibilité d'accéder aux Espaces de stockage (y compris les datastores NFS supplémentaires) en raison d'une panne ou d'un temps d'arrêt des Espaces de stockage. Les temps d'arrêt et les pannes qui n'empêchent pas l'accès aux serveurs Hôtes ne sont pas considérés comme une indisponibilité.
- Pour le réseau et la connectivité : Impossibilité d'accéder aux Serveurs Hôtes et/ou aux Espaces de Stockages ayant pour cause une panne ou un dysfonctionnement des équipements réseau ou de connectivité. Les pannes et dysfonctionnements d'équipements réseau ou de connectivité n'empêchant pas l'accès aux Serveurs Hôtes et aux Espaces de Stockages, ne sont pas considérés comme de l'indisponibilité, y compris si une dégradation de performance est constatée.
- Pour les Interfaces de Virtualisation : Impossibilité d'utiliser tout ou partie des fonctionnalités de l'Interface de de Virtualisation en raison d'un problème intrinsèque à ladite application (à l'exclusion des problématiques de paramétrage ou des dysfonctionnements liés à un défaut de maintenance ou de mise à jour de l'application qui demeurent de la responsabilité du Client).

Les pénalités prévues en cas de non-respect des SLA constituent une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant de ce non-respect, le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Si un événement unique entraine le non-respect de plusieurs SLA pour un même Service, les pénalités ne se cumulent pas. En ce cas, il est fait application de la pénalité le plus favorable au Client.

Le montant mensuel total cumulé (tous incidents et SLA confondus) de pénalités pouvant être dues par OVHcloud est plafonné globalement à 30 % du coût mensuel du Service impacté.

Toute demande de crédits du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion. Au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client. Le Titulaire du Marché verse soit à l'UGAP soit au Client le montant des pénalités dans les conditions prévues au Marché.

Si l'intervention du Client est nécessaire à l'établissement du diagnostic ou à la résolution d'un incident, et que le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVHcloud, la période correspondante n'est pas comptabilisée comme du temps d'indisponibilité, d'intervention ou de rétablissement.

Les pénalités ne sont pas dues dans l'hypothèse où le non-respect du SLA résulte (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle cloud tels que non-limitativement cas de force majeure, pandémie, 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 et validation du Token quand demandé par OVHcloud), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise configuration réseau, saturation des Espaces de Stockages, utilisation inappropriée des éléments systèmes, logiciels ou autres utilisés par le Client dans le cadre des Services), (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, peuvent être établies 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.

ARTICLE 7 : DURÉE, PAIEMENT, RENOUVELLEMENT ET FIN DU SERVICE

7.1 Durée

Le Client s'engage à utiliser le Service pendant toute la durée de souscription choisie lors de la commande.

Pendant la période d'engagement, pour la ressource en cours d'engagement, le Client :
- Est autorisé à mettre à niveau son Hosted Private Cloud PREMIER avec une référence de Hosted Private Cloud PREMIER supérieure (c'est-à-dire que les ressources de RAM et de CPU sont plus importantes par Serveur Hôte). Dans ce cas, le Client renouvelle sa période de souscription pour la même durée que celle initialement choisie. Le Client est chargé de gérer les dates d'anniversaire de tous ses Hosted Private Cloud PREMIER. La flexibilité de la mise à niveau est limitée à un changement par période d'engagement.
- N'est pas autorisé à rétrograder son Hosted Private Cloud PREMIER. En cas de déclassement du Service auquel le Client s'est engagé, les prix du Service reviendront aux prix publics tels qu'indiqués sur le site OVHcloud.

À l'issue de cette période initiale, l'abonnement utilisateur est renouvelé automatiquement pour des périodes consécutives d'égale durée au prix réduit en fonction du niveau d'engagement choisi et aux mêmes conditions que le contrat initial. Le Client peut choisir de refuser les renouvellements automatiques en utilisant l'Interface de gestion, le prix sera alors ajusté au prix public sans aucun engagement.

Les prix sont disponibles sur le site web OVHcloud.

Lors de la Commande, le Client sélectionne la durée initiale de sa souscription au Service (« Période initiale »). La Période initiale commence le jour où le Service est activé. Sauf disposition contraire prévue au Marché, à la fin de la Période initiale, le Service se renouvelle automatiquement par périodes successives de même durée (« Période(s) de renouvellement ») sauf si le Service est renouvelé avec une durée modifiée ou résilié conformément aux conditions énoncées ci-dessus ou dans les Conditions Générales de Service actuellement en vigueur.

L'engagement ne s'applique pas au service de sauvegarde.

En outre, le Contrat peut être résilié conformément aux Conditions Générales de Service OVHcloud.

Le Client peut effectuer un changement de configuration sur le Service facturé. Dans ce cas, le passage à une configuration supérieure est facturé au Client au moment de la demande selon le prix applicable à la nouvelle configuration, qui peut être vérifié sur le site OVHcloud.

Le délai de livraison est établi par OVHcloud sur la base des données disponibles dans son système d'information, qui fait foi et qui engage pleinement le Client.

7.2 Renouvellement

Les Services ne donnent pas lieu à renouvellement automatique au-delà de la Période initiale, sauf disposition contraire prévue dans le cadre du Marché. Tout renouvellement des Services doit donner lieu à l'émission d'une nouvelle commande par le Client auprès du Titulaire du Marché conformément aux dispositions du Marché.

Sauf accord contraire des Parties, si le Client ne place pas une nouvelle commande dans les délais convenus au Marché, le Service concerné est automatiquement résilié et supprimé à la fin de la Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours (« date d'expiration »), y compris l'ensemble du contenu et des données stockées par le Client dans le cadre du Service. Il est de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que son contenu et ses données sont préservés avant la fin du Service.

Toutefois, le Client conserve la possibilité de renouveler le Service jusqu'à 24 heures avant sa Date d'expiration.

La durée de certaines options ou fonctions qui peuvent être associées au Service, ainsi que leurs conditions de renouvellement et de résiliation, peuvent différer de celles applicables au Service. Il est de la responsabilité du Client d'en être conscient.

7.3 Fin du Service

En cas de non-renouvellement ou de résiliation du Service Hosted Private Cloud PREMIER, pour quelque raison que ce soit, toutes les Fonctions virtuelles, les données et les informations contenues seront automatiquement et irréversiblement supprimées (y compris les sauvegardes et les duplications).

Avant l'expiration de son Service Hosted Private Cloud PREMIER, ou avant de résilier ou de supprimer un Service Hosted Private Cloud PREMIER, le Client est tenu d'effectuer les sauvegardes et les transferts de données nécessaires à la poursuite du stockage.

OVHcloud efface et détruit les disques à la fin du Service conformément aux procédures établies et documentées :

- La suppression des données sur le disque dur ou le réseau est effectuée par écrasement des données (nettoyage par écrasement, un passage).
- L'effacement des données sur un disque ou une matrice SSD s'effectue selon la procédure d'effacement logique (effacement par bloc en un passage) ou en supprimant la clé de chiffrement (PSID revert).
- Lorsque le dispositif de stockage est retiré de sa baie, les données sont dans tous les cas effacées avant d'être retirées de la baie. Le dispositif est détruit si une erreur se produit pendant le processus de suppression.
- Les dispositifs de stockage sont détruits à l'aide de machines dédiées dans un espace sécurisé de chaque Datacenter.

ARTICLE 8 : CONDITIONS FINANCIÈRES

8.1 Facturation

OVHcloud peut proposer différents types de tarification pour le même produit, comme indiqué sur le site web OVHcloud. Il incombe au Client de s'assurer que l'offre de prix choisie correspond à ses besoins. Il est précisé que l'offre horaire peut être plus chère que l'offre d'abonnement mensuel. Le Client sera facturé en fonction de l'offre souscrite et de l'utilisation.

8.2 Ressources supplémentaires

Le Client peut, sur demande, augmenter temporairement l'Espace de Stockage et/ou ajouter des Serveurs Hôtes à son Datacenter Virtuel. Ces Infrastructures supplémentaires sont facturées au Client selon les tarifs en vigueur disponibles sur le site OVHcloud au moment de la souscription.

8.3 Pay as you go

Les Infrastructures additionnelles (Serveur Hôte, Espace de Stockage, etc.) ou les options supplémentaires peuvent également être facturées à l'heure. Dans ce cas, une facture sera émise, à la fin du mois en cours, la totalité des Services souscrits par le Client pour le mois en cours et fera l'objet d'une facturation horaire. Toute heure commencée est due. La facture sera émise à la fin du mois.

ARTICLE 9 : GESTION DU CYCLE DE VIE

OVHcloud annonce dans les six (6) mois suivant le lancement d'une nouvelle génération de tout Hosted Private Cloud les dates spécifiques, pour la nouvelle génération et les précédentes générations du Service, pour les termes suivants :

- Fin de commercialisation. Il s'agit du moment où la commercialisation de la génération précédente sont interrompues. Après la Fin de la commercialisation d'une génération spécifique de Hosted Private Cloud, le Client peut toujours se développer et ajouter des Serveurs Hôtes individuels supplémentaires. Les Packs ne sont plus disponibles à partir de génération précédente ou de toute autre génération avant elle. Des Packs sont vendus pour la nouvelle génération de Hosted Private Cloud lancée sur le marché.

- Fin d’assistance. Il s'agit du moment où la génération précédente de Hosted Private Cloud cesse de bénéficier de l’assistance d'OVHcloud, notamment l'absence de pièces de rechange automatiques qui se fait uniquement dans le cadre d'un effort commercial raisonnable en raison d'un stock limité. La livraison de ces Serveurs Hôtes n’est pas garantie dans un délai précis et le SLA est également limité à 99 %.
- Fin de vie. Il s'agit du moment où la génération en cours d'extinction est arrêtée, où aucune vente supplémentaire n’est autorisée pour les Serveurs Hôtes individuels, aucun SLA ou Service d'assistance n’est plus fourni pour la génération de Hosted Private Cloud qui a atteint ce stade. Le Client peut encore rester temporairement sur cette génération de matériel jusqu'à l'arrêt définitif de la Gamme, avec un délai de grâce maximum de 3 mois après cette date. OVHcloud se réserve le droit de ne pas accorder de délai de grâce. Il est fortement recommandé de passer à la dernière génération disponible.

Les autres termes qui se rapportent au cycle de vie du Hosted Private Cloud sont les suivants :

- Bêta. Il s'agit d'une étape à laquelle le produit peut être mis à disposition pour permettre au Client de le tester avant qu'il ne soit généralement disponible. Aucun SLA ni assistance officielle ne sont fournis pendant cette phase. L'utilisation du produit pendant la phase bêta ne doit jamais être destinée à la production.
- Disponibilité générale. Il s’agit de la date à laquelle le produit devient disponible pour l'ensemble du marché. Elle correspond à la date de lancement du produit. À ce stade, la génération précédente du produit passe automatiquement en Fin de commercialisation pour les Packs.
- Fin de marketing. Elle est utilisée à la seule discrétion d'OVHcloud. Des efforts de marketing sont mis en place pendant la durée de vie d'un produit. OVHcloud peut décider d'entrer dans cette phase à tout moment sans autre formalité.
- Assistance middleware. Un support logiciel Tiers est proposé par OVHcloud pour les deux (2) dernières versions majeures. OVHcloud encourage le Client à passer à la dernière version disponible sur OVHcloud. L'assistance pour les logiciels Tiers est proposée tant que le vendeur de ces logiciels fournit toujours le produit en disponibilité générale, qu'il maintient une assistance publique pour celui-ci et dans les mêmes conditions. OVHcloud se réserve le droit d'interrompre l'offre de tout Tiers à tout moment. OVHcloud informera le Client de ce changement au moins 3 mois à l'avance.

Le document contient une Annexe 1 « VEEAM MANAGED BACKUP ».

ANNEXE 1

VEEAM MANAGED BACKUP

Ce document décrit et expose les termes et conditions spécifiques applicables au Service Veeam Managed Backup proposé par OVHcloud dans le cadre de son Service Hosted Private Cloud (ci-après dénommé « Option de sauvegarde » ou « Veeam Managed Backup »). Il complète et fait partie intégrante des Conditions Particulières du Hosted Private Cloud PREMIER. En cas de contradiction ou d'incohérence, la présente annexe prévaut.

Description : L'Option de sauvegarde permet au Client de sauvegarder les Machines Virtuelles sur son Hosted Private Cloud PREMIER ainsi que les données qui y sont stockées (ci-après dénommé « Sauvegarde »). Cette fonction de sauvegarde est intégrée dans les Interfaces de Gestion et de Virtualisation. L'Option de sauvegarde est un Service optionnel qui n'est pas inclus par défaut dans le coût du Service Hosted Private Cloud PREMIER. Cette Option doit faire l'objet d'une commande ou d'une activation spécifique et donne lieu à une facturation supplémentaire.

Logiciel : Le logiciel qui permet au Client d'utiliser l'Option de sauvegarde est développé par des fournisseurs tiers (« Produits tiers »). OVHcloud ne participe pas à la création et au développement de ces Produits tiers mis à la disposition du Client dans le cadre de l'Option. Par conséquent, OVHcloud n'est pas responsable des Produits tiers mis à disposition dans le cadre du Service, qui peuvent inclure des erreurs techniques, des vulnérabilités de sécurité, des incompatibilités ou des instabilités, et ne donne aucune garantie sur les Produits tiers mis à disposition dans le cadre du Service. Le Client n'est autorisé à utiliser les Produits tiers mis à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service que conformément aux conditions générales d'utilisation du fournisseur Tiers applicables et actuellement en vigueur. Cela exclut notamment toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures et de sous-licencier les programmes ou systèmes de Produits tiers mis à sa disposition. OVHcloud et le fournisseur tiers se réservent le droit de modifier les Produits tiers à tout moment.

Mécanismes de l'Option de sauvegarde : Les sauvegardes sont effectuées à l'aide du Produit tiers « Veeam Managed Backup ». À partir de l'espace client OVHcloud, le Client active l'option Veeam Managed Backup dans son Interface de Gestion et choisit entre 3 niveaux d'offres : Standard, Advanced ou Premium. Une fois que l'une de ces offres est sélectionnée et activée sur le Hosted Private Cloud du Client, cette offre sera la seule disponible pour la sauvegarde de toutes ses machines Virtuelles. Le nombre de sauvegardes incrémentielles, de sauvegardes complètes et de fonctionnalités supplémentaires disponibles dépend du niveau de service sélectionné dans l'Interface de gestion. Les sauvegardes ne sont pas répliquées par défaut et ne sont disponibles que sur les offres les plus élevées. À chaque mise à jour, un contrôle de cohérence entre la Machine Virtuelle sauvegardée et sa Sauvegarde est effectué automatiquement via une application de contrôle. Ce contrôle ne concerne que la cohérence du fichier de Sauvegarde par rapport au fichier source et ne vérifie pas l'intégrité de la Sauvegarde ou des données qu'elle contient. En cas d'incohérence ou d'erreur détectée, une nouvelle Sauvegarde est automatiquement effectuée par le système. En cas de nouvelle incohérence ou erreur détectée, celle-ci est mentionnée dans le rapport quotidien de Sauvegarde communiqué au Client. Ce contrôle de cohérence est une obligation de moyens et OVHcloud n'assume aucune responsabilité en cas d'échec de ce contrôle ou de corruption des données sauvegardées ou dupliquées. Les Options de sauvegarde sont conçues pour les Machines Virtuelles à sauvegarder qui n'excèdent pas deux (2) téraoctets.

Espace de stockage : Les ressources de stockage allouées à l'Option de sauvegarde sont mutualisées. Les ressources de stockage allouées au Client sont logiquement isolées de celles allouées aux autres Clients OVHcloud et sont physiquement séparées de l'Infrastructure dans laquelle le Client a mis en place son Hosted Private Cloud PREMIER. L'Espace de stockage utilisé pour l'Option de sauvegarde est situé dans le même Datacenter que le Service Hosted Private Cloud PREMIER qui est sauvegardé. Il incombe au Client de s'assurer que l'emplacement du Datacenter répond à ses besoins et à ses exigences.

Conditions d'utilisation : Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'Option de sauvegarde, et notamment (a) de la sélection des Machines Virtuelles de son Hosted Private Cloud à sauvegarder, (b) de la vérification de la

bonne exécution des Sauvegardes, (c) de la vérification de l'intégrité des sauvegardes à l'aide des outils que le Client juge appropriés, et, (d) en cas d'échec, de la mise en œuvre d'une nouvelle opération de Sauvegarde si nécessaire en contactant l'Assistance OVHcloud. OVHcloud ne gère pas les opérations de Sauvegarde ou de Restauration effectuées dans le cadre des Services. OVHcloud ne peut être tenu responsable en cas de panne, de dysfonctionnement ou d'erreur dans les opérations de Sauvegarde. Le Client s'engage à signaler dès que possible la découverte d'un dysfonctionnement, d'une erreur ou d'une vulnérabilité dans l'opération de Sauvegarde. Le Client est seul responsable du contenu des Sauvegardes. Le Client assure qu'il détient les droits nécessaires et qu'il est en conformité avec la réglementation en vigueur. OVHcloud n'a aucune connaissance du contenu et des activités pour lesquels le Client utilise la Solution de Sauvegarde et de Restauration. L'Option de sauvegarde peut être suspendue et interrompue conformément aux termes des Conditions Générales et Particulières applicables au Service Hosted Private Cloud PREMIER. OVHcloud est soumis à une obligation de moyens.

Facturation : Le Client est facturé en fonction (i) du nombre de Machines Virtuelles sauvegardées, (ii) de la taille des Machines Virtuelles sauvegardées et (iii) du service de Sauvegarde choisi.

Fin des Services : En cas de suppression, de réinstallation ou de modification de la configuration d'une Machine Virtuelle ou d'une Sauvegarde, ainsi qu'en cas de résiliation ou de non-renouvellement d'un Service Hosted Private Cloud PREMIER ou de l'Option de sauvegarde, toutes les Sauvegardes (y compris les données et informations qu'elles contiennent) sont supprimées de manière automatique et irréversible. Avant de commencer ces tâches, ainsi qu'avant la date d'expiration de l'Option de sauvegarde ou des Services Hosted Private Cloud PREMIER, il incombe au Client de sauvegarder ou de transférer ses Machines Virtuelles (y compris toutes les données et informations qu'elles contiennent) vers d'autres appareils, afin de se protéger contre toute perte ou altération.

Service Level Agreement. Le SLA est défini comme la disponibilité du Service Veeam Managed Backup fourni par OVHcloud pour permettre au Client d'effectuer des tâches de sauvegarde quotidiennes et de rendre ces tâches disponibles au Client. Pour ce faire, nous collecterons un ensemble de mesures, mais sans s'y limiter, comme les suivantes :

- Disponibilité du Service Veeam ;
- Disponibilité de l'infrastructure où sont installés les Services Veeam ;
- Disponibilité du réseau ;
- Disponibilité du stockage.

En outre, nous surveillerons les erreurs sur les appels API, au cas où il y en aurait, pendant plus de 120 ms. Le SLA ne s'applique pas au contenu de la sauvegarde ni au temps nécessaire à l'exécution de la tâche de sauvegarde.

SLA	Disponibilité	GTI*	GTR**
Standard	99,9 %	12h	72h
Advanced	99,9 %	8h	48h
Premium	99,9 %	4h	24h

* : Les tâches de Sauvegarde sont exclues.

** : Démarrage à partir du Rapport de Sauvegarde pour les tâches de Sauvegarde.

GTI (Garantie de temps d'intervention). Temps maximum que prendra OVHcloud pour intervenir sur un incident. Commence lorsqu'une tâche est lancée par le Client, entraîne une erreur, et se termine lorsque OVHcloud contacte le Client avec un ID de Ticket d'assistance, ou lorsque le personnel de l'Assistance OVHcloud répond pour la première fois sur un ticket d'incident ouvert par le Client.

GTR (Garantie de temps de rétablissement). Temps maximum que prendra OVHcloud pour solutionner l'incident signalé automatiquement par le système ou par le Client en créant un ticket d'incident. Commence lorsqu'une tâche lancée par le Client entraîne une erreur et se termine lorsque l'incident est résolu avec un état « terminé » ou « annulé » (avec l'accord du Client).

Conditions

Le SLA s’applique selon les conditions suivantes :

- La Machine Virtuelle du Serveur Veeam Backup du Client est hébergée et en état de marche dans l'infrastructure Hosted Private Cloud chez OVHcloud.
- Cette Machine Virtuelle est protégée par une Haute disponibilité à tout moment.
- La Machine Virtuelle suit les bonnes pratiques de Veeam Backup.
- Les Machines Virtuelles de plus de 2 To ne sont pas soumises à ce SLA.
- Si le Client tente de sauvegarder une Machine Virtuelle au-delà de la taille autorisée ou si la tâche de sauvegarde est annulée par le Client, le SLA ne s'applique pas.
- OVHcloud se réserve le droit de demander au Client de relancer une tâche de sauvegarde qui aurait précédemment échoué. Si le Client n'est pas en mesure de se conformer et/ou si le Client n'est pas disponible pour effectuer cette demande, le SLA ne s’applique pas.

CONDITIONS PARTICULIERES HOSTED PRIVATE CLOUD POWERED BY NUTANIX®

Version en date du 20 juin 2022

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 Hosted Private Cloud Powered by Nutanix® 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 indemnisera et dégagera 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 » 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.

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.

Les Services ne donnent pas lieu à renouvellement automatique au-delà de la Période initiale, sauf disposition contraire prévue dans le cadre du Marché. Tout renouvellement des Services doit donner lieu à l'émission d'une nouvelle commande par le Client auprès du Titulaire du Marché conformément aux dispositions du Marché.

Sauf accord contraire des Parties, si le Client ne place pas une nouvelle commande dans les délais convenus au Marché, le Service concerné prend automatiquement fin et est supprimé à la fin de la Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours (« **date d'expiration** »), y compris l'ensemble du contenu et des données stockées par le Client dans le cadre du Service. Il est de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que son contenu et ses données sont préservés avant la fin du Service.

Toutefois, le Client ou le Titulaire conserve la possibilité de renouveler le Service jusqu'à 24 heures avant sa Date d'expiration.

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

Voir les conditions disponibles ci-dessus en date du 15 mars 2022

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 reconnait 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 dégagée 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 entraine 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.

CONDITIONS PARTICULIERES
OVH HEALTHCARE

Version en date du 01/06/2019

Note : les références dans ces Conditions Particulières OVH Healthcare aux Infrastructures Private Cloud et aux Conditions Particulières Private Cloud s'entendent comme des références aux Infrastructures HPC Premier et aux Conditions Particulières de Services HPC Premier.

Le présent document décrit et énonce les conditions particulières applicables au Service optionnel d'hébergement de données de santé (ci-après le « Service OVH Healthcare ») proposé dans le cadre des Services Private Cloud d'OVH. Il complète et fait partie intégrante des Conditions particulières Private Cloud. En cas de contradiction, la présente annexe prévaut.

DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans le cadre des présentes Conditions Particulières ont le sens qui leur est donné ci-après ou, à défaut, dans les autres Conditions de Service applicable.

Certification : Certification délivrée suivant le référentiel de certification HDS « Exigences et contrôles » de l'ASIP Santé validé par l'Arrêté du 11 juin 2018 portant approbation du référentiel d'accréditation des organismes de certification et du référentiel de certification pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Données de santé à caractère personnel (ou Données de santé) : Données telles que définies par le Code de la Santé Publique, article L1111-8 : données de santé à caractère personnel recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social, pour le compte de personnes physiques ou morales à l'origine de la production ou du recueil de ces données ou pour le compte du patient lui-même.

Hébergeur de données de santé (ou Hébergeur) : Toute personne qui héberge des Données de santé à caractère personnel.

ARTICLE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

1.1 Généralité

Dans le cadre du Service OVH Healthcare, OVH met à la disposition du Client un Private Cloud certifié conformément au référentiel relatif à la certification pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel approuvé par arrêté en date du 11 juin 2018.

Ce Service permet au Client de stocker sur ses Infrastructures Private Cloud des Données de santé, et d'installer sur lesdites Infrastructure Private Cloud, des Applications pour le traitement de Données de Santé conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur en France.

1.2 Certification

OVH intervient en qualité d'Hébergeur de Données de Santé au sens des articles L1111-8 et R1111-9 du Code de la Santé Publique et assure dans le cadre du Service OVH Healthcare, en totalité ou en partie, les activités suivantes mentionnées aux points 1, 2, 3, 4 et 6 de l'article R1111-9 précité :

- mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle des sites physiques permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé ;
- mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement de données de santé ;
- mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure virtuelle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé ;
- mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de la plateforme d'hébergement d'applications du système d'information ;

- sauvegarde des données de santé.

Pour les activités décrites ci-dessus, OVH est titulaire d'un certificat de conformité délivré conformément aux dispositions de l'article L1111-8 précité. Le Certificat de conformité concerne uniquement les prestations relevant du périmètre de responsabilité d'OVH en exécution des présentes, à l'exclusion de la part des activités restant à la charge du Client. Le Certificat de conformité est annexé aux présentes Conditions Particulière (Annexe 1).

1.3 Périmètre non-couvert

L'activité suivante mentionnée au point 5 de l'article R1111-9 du Code de la Santé Publique ne fait pas partie du Service OVH Healthcare et demeure de la responsabilité du Client :

- administration et exploitation du système d'information contenant les données de santé.

Par ailleurs, le certificat de conformité ne couvre en aucun cas les opérations qui sont hors du périmètre de responsabilité d'OVH tel que défini aux présentes. En particulier les opérations qui relèvent des activités mentionnées aux points 4 et 6 précités mais qui ne font pas parti du périmètre de responsabilité d'OVH ne sont pas couvertes. L'article 4 des présentes précise le partage de responsabilités entre OVH et son Client.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1 Conditions applicables

L'utilisation du Service OVH Healthcare est soumise aux présentes Conditions Particulières, et à toutes les autres Conditions de Services applicables, notamment les Conditions Particulières Private Cloud, les Conditions Générales de Service OVH et l'annexe Traitement de Données à caractère personnel d'OVH.

Chacune des Parties s'engage à respecter lesdites conditions. Le Client s'engage à les porter à la connaissance de toute personne habilitée par lui-même à utiliser le service ou ayant la qualité de Responsable des traitements de Données de santé réalisées dans le cadre du Service OVH Healthcare préalablement à son utilisation.

2.2 Durée et renouvellement

Le Service OVH Healthcare est lié au Service Private Cloud :

- la durée du Service OVH Healthcare et ses conditions de renouvellement sont celles de l'infrastructure Private Cloud pour laquelle l'option est activée,
- pour résilier le service OVH Healthcare, il convient de résilier le Service Private Cloud pour lequel l'option est activée.

2.3 Responsabilité des traitements de Données de santé

OVH agit sur instruction du Client uniquement et n'est pas responsable des traitements de données de Santé réalisés dans le cadre du Service OVH Healthcare.

OVH s'interdit d'utiliser les Données de santé hébergées dans le cadre du Service à d'autres fins que l'exécution de l'activité d'hébergement de données de santé décrite dans le cadre des présentes.

Le Responsable de traitement est responsable de l'exactitude des Données de santé et de leur mise à jour, de la détermination d'une durée de conservation, de la suppression des données, de l'information préalable des personnes concernées, du recueil des consentements requis en application de la réglementation en vigueur, de la gestion des accès des Utilisateurs finaux aux Données de santé, et de la sécurité de ces dernières.

Si le Client agit pour le compte d'un tiers Responsable de traitement, le Client s'assure que les instructions de ce dernier sont respectées et qu'elles sont conformes aux dispositions du présent Contrat.

2.4 Lieu d'Hébergement

Le Client choisit le lieu d'hébergement au moment de la souscription au Service. Le lieu d'hébergement est mentionné dans le bon de commande du Service.

2.5 Modification et/ou évolution et du Service

Dans le cas de modifications ou d'évolutions significatives du Service pour le Client, OVH s'engage à l'informer au minimum 30 jours avant la mise en œuvre de l'évolution, sous réserve des cas d'urgence (tels que patch de sécurité) qui peuvent justifier une mise en œuvre plus rapide. De même, en cas de force majeure, OVH se réserve le droit d'intervenir au plus vite, notamment pour rétablir un service dégradé ou interrompu.

2.6 Respect de la réglementation

OVH s'engage à respecter la loi française en matière d'hébergement de Données de santé, quel que soit le lieu d'hébergement choisi lors de la souscription du Service.

Si le Service est hébergé hors de France, OVH s'engage également à respecter la réglementation applicable en matière d'hébergement de données de santé du pays depuis lequel le Service OVH Healthcare est fourni.

Le Client s'assure du respect de toute réglementation applicable aux traitements de Données de santé réalisés dans le cadre du Service OVH Healthcare, y compris de la conformité du Service OVH Healthcare aux réglementations autres que celle du pays dans lequel les Données de santé sont hébergées en exécution du Contrat, et qui s'appliqueraient aux traitements réalisés dans le cadre des Services.

2.7 Perte de Certification

En cas de perte de sa certification, OVH en informe sans délai le Client.

Dans une telle circonstance, le Client peut résilier de plein droit et sans indemnité le Service, dans les conditions prévues à l'article 10 des Conditions générales de service.

L'hébergement de Données de santé étant conditionné à la Certification d'OVH pour l'offre Private Cloud d'OVH Healthcare, toute perte de la Certification par OVH implique l'obligation pour le Client de récupérer les Données de santé déposées sur l'Infrastructure du Service.

Dans cette hypothèse, OVH s'engage à accompagner le Client dans les conditions prévues à l'article 8.1 du Contrat afin qu'il puisse récupérer ses Données.

2.8 Sous-traitance

OVH peut recourir à des sous-traitants tel prévu dans les Conditions Générales de Service d'OVH et dans l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel ». Dans ce cas, OVH met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer un niveau de protection équivalent au regard des obligations mises à sa charge au présent Contrat.

ARTICLE 3 : DROIT DES PERSONNES CONCERNEES

3.1 Information et consentement

Le Client, et le cas échéant les tiers Responsables des traitements réalisés dans le cadre du Service OVH Healthcare, sont seuls en charge de l'information et du recueil du consentement des Personnes concernées par les Données de santé objet desdits traitements.

Cette information doit comporter les mentions obligatoires en matière de protection des données à caractère personnel.

3.2 Exercice des droits des Personnes concernées

OVH n'est pas en charge du traitement des demandes des Personnes concernées par les Données de santé traitées dans le cadre du Service OVH Healthcare, notamment des demandes de droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité desdites données.

Le Responsable de traitement demeure responsable du traitement de ces demandes conformément à la réglementation en vigueur notamment les articles L1110-4 et L1111-7 du Code de la Santé Publique et le chapitre III du Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil en date du 27 avril 2016.

OVH fournit au Client l'assistance et la coopération prévues à l'article 9 de l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel » pour le traitement de telles demandes.

Si le Service OVH Healthcare est utilisé par ou pour le compte de tiers Responsables de traitement, le Client s'engage à leur communiquer toutes demandes reçues des personnes concernées.

ARTICLE 4 : SECURITE

OVH (y compris ses Sociétés Apparentées) est tenue ainsi que l'ensemble de son personnel, au secret professionnel et à l'obligation de discrétion concernant les Données de santé stockées dans le cadre du service OVH Healthcare.

OVH assure la sensibilisation de son personnel au respect des exigences légales et réglementaires applicables et à la sécurité des Données de santé, en particulier à leur confidentialité et au respect du secret professionnel. À ce titre, OVH délivre une session de sensibilisation à la sécurité à tout nouvel arrivant et annuellement, à l'ensemble du personnel intervenant sur le service OVH Healthcare.

Les Parties s'engagent à respecter la PGSSI-S (Politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé). Il incombe au Client de s'assurer que ses propres clients et, de manière plus générale, tout acteur intervenant dans le cadre du Service, gèrent les données de santé dans le respect de la PGSSI-S et de toute réglementation applicable.

Répartition des responsabilités entre OVH et le Client :

Responsabilité	OVH	Le client
Exigences légales relatives à la pratique de l'activité d'hébergement de données de santé telles que prévues dans le Code de Santé Publique, article R1111-9	En totalité, activités 1, 2 et 3. Partiellement, activités 4 et 6.	En totalité, activité 5. Partiellement, activités 4 et 6.
Réaliser une analyse de risque	Pour la fourniture de private clouds pour l'hébergement de données de santé (service OVH Healthcare).	Pour l'infogérance de systèmes d'information de santé adaptés aux traitements réalisés.
Etablir et mettre en oeuvre des PCA et PRA	Pour la fourniture de private clouds pour l'hébergement de données de santé (service OVH Healthcare) (cf. Annexe 2).	Pour l'infogérance de systèmes d'information de santé adaptés aux traitements réalisés.
Traitement des demandes d'accès aux données personnelles	Les demandes reçues par OVH sont transférées au Client sous réserve que celui-ci puisse être identifié.	Modalités à définir avec le responsable de traitement en fonction de la situation du client et de sa capacité à traiter la demande.
Pénalités applicables en cas de non-fourniture du service	Définies dans les conditions particulières Private Cloud.	Indépendantes du présent contrat, à définir entre le client et son donneur d'ordre.

Mise en œuvre d'un Plan d'Assurance Sécurité	Disponible sous condition de l'activation des services professionnels, objets d'un avenant.	Définir les métriques et autres éléments à surveiller, ainsi que les comités de suivi appropriés.
Sécurité de l'information	Pour la sécurité physique des infrastructures, ainsi que les processus et la sécurité des logiciels utilisés pour la fourniture du Service Private Cloud au Client.	Pour les processus de gestion du datacentre virtuel, le paramétrage du datacentre virtuel, la gestion des logiciels installés dans le cadre du Service par le Client ou par des tiers autorisés par ce dernier et l'intégrité des données entrées dans le système d'information de santé déployé dans le cadre du Service Private Cloud.
Sécurité des postes de travail et des équipements permettant l'accès aux applicatifs objets de l'hébergement	Pour les équipements mis en œuvre par le personnel OVH.	Pour tous les équipements mis en œuvre par le Client et par toute autre personne autorisée par le Client à accéder au datacentre virtuel.
Gestion des habilitations, identification, authentification et contrôle d'accès	Pour le personnel d'OVH accédant à l'administration du datacentre virtuel.	Pour toute personne accédant aux infrastructures mises à disposition du Client.
Appliquer la PGSSI-S	Sur l'infrastructure certifiée pour l'hébergement de données de santé.	Sur le système d'information déployé par le Client.
Utilisation de la plateforme (activité 4 du R1111-9)	Mise à disposition de la plateforme, et maintenance telles que prévues dans les conditions particulières Private Cloud.	Administration, configuration usuelle de la plateforme et maintenance telles que prévues dans les conditions particulières Private Cloud.
Sauvegarde des données de santé (activité 6 du R1111-9)	Fourniture de stockage et de logiciels dans le cadre d'options activables par le client. Mise en œuvre de la plateforme de sauvegarde selon la demande du client.	Quel que soit l'option de sauvegarde choisie : définition de la politique de sauvegarde, tests de restauration, contrôle de la consistance des sauvegardes et réalisation de la procédure lors du déclenchement d'une restauration. Si l'option de sauvegarde choisie le permet : Paramétrage et réalisation des sauvegardes.
Archivage des données telles que décrit au Code de Santé Publique L1111-8 III	Le service OVH Healthcare n'est pas un service d'archivage agréé par le ministère de la culture.	Service d'archivage et obtention de l'agrément prévu à l'article L1111-8 III du Code de la Santé Publique.

Responsabilité de l'intégrité des échanges entre l'infrastructure souscrite et les terminaux envoyant les données de santé	Contrôles standards d'intégrité de bas niveau à l'intérieur des réseaux opérés par OVH.	Contrôle applicatif de l'intégrité des échanges de bout en bout.

ARTICLE 5 – MODALITES D'ACCES AUX DONNEES DE SANTE

5.1 Accès aux Infrastructures Private Cloud

Le Client est responsable de la mise en œuvre de toute mesure permettant d'encadrer l'accès aux Infrastructures mises à disposition par OVH dans le cadre du service OVH Healthcare. Cette responsabilité s'applique pour ses collaborateurs, ainsi que pour toute personne autorisée par le responsable de traitement.

OVH met en œuvre les mesures suivantes pour encadrer l'accès des équipes OVH aux Infrastructures mises à disposition par OVH dans le cadre du service OVH Healthcare :

- ⇨ Formation : les personnels amenés à travailler sur des systèmes hébergeant des données de santé sont sensibilisés à leur arrivée, puis tous les ans au secret professionnel et à la sécurité de l'information.
- ⇨ Habilitation : Seuls les personnels d'OVH ayant un niveau d'habilitation suffisant ont les droits d'accéder aux infrastructures de production mises à disposition du Client.
- ⇨ Autorisation expresse d'accès : Préalablement à toute intervention, une autorisation est demandée au Client pour accéder à son infrastructure. Cette demande d'autorisation prend la forme d'un token de validation par SMS. Sauf cas de force majeure, une intervention refusée n'est pas réalisée. Le Client est prévenu si le refus de l'intervention peut amener une dégradation de service.
- ⇨ Traçabilité : Tout accès du personnel d'OVH à l'infrastructure du Client passe par un système de bastion. Le bastion permet notamment d'assurer la traçabilité de toutes les actions réalisées par l'opérateur d'OVH.

5.2 Accès aux applications et aux Données de santé

En dehors des accès prévus par la loi, notamment dans le cadre de demandes des autorités judiciaires, administratives ou autres (notamment l'IGAS) qui sont traitées tel que prévu à l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », OVH n'est pas autorisé à accéder aux Données de santé et applications hébergées par le Client dans le cadre du Service OVH Healthcare.

Un accès exceptionnel peut intervenir dans la mesure nécessaire à l'exécution du Service (en particulier dans le cadre des prestations de support ou de maintenance), après validation du Client.

En tout état de cause, OVH s'engage à ne pas accéder aux données de santé à d'autres fins, notamment pour son propre compte, ou pour celui d'un tiers.

L'accès aux Applications et aux Données de santé hébergées sur le service Private Cloud d'OVH Healthcare du Client, est strictement réservé au Client et aux personnes expressément habilitées par ce dernier, éventuellement sous l'autorité du responsable de traitement. Le Client est responsable de la gestion des habilitations des Utilisateurs finaux du Service applicatif, de toute personne qu'il aurait individuellement autorisée à accéder aux Données de santé. Il est également responsable de la mise en œuvre des accès correspondants et du contrôle de l'utilisation des moyens d'accès, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

S'agissant du personnel technique, le Client s'engage à n'accorder un droit d'accès aux Données de santé qu'aux personnes, individuellement identifiées, ayant strictement besoin d'en connaître et liées contractuellement au Client. Il est rappelé au Client que, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, ces personnes sont soumises au secret professionnel.

Le Client assure la sécurité du système d'information de santé déployé dans le cadre du Service OVH Healthcare en appliquant strictement les mesures de sécurité de la PGSSI-S, et notamment :

- ⇨ Le chiffrement des VM et supports de stockages de données de santé
- ⇨ L'application d'une politique de mots de passes forts pour l'authentification des accès à l'ensemble des composantes du système d'information déployé
- ⇨ Le chiffrement des communications vers l'extérieur et les communications internes au cloud privé.

OVH ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de toute conséquence du défaut de fonctionnement du Service consécutif à une utilisation par les membres du personnel du Client ou par toute personne à laquelle le Client aura fourni un accès.

ARTICLE 6 : INDICATEURS DE PERFORMANCE

Il est fait application des engagements de niveaux de Service prévues dans le cadre des Conditions Particulières Private Cloud.

Etant donné la nature du service (fourniture d'Infrastructure as a Service), le Client convient que :

- ⇨ la disponibilité de bout en bout des services consiste à assurer la capacité du service à répondre à toute requête valable formulée depuis Internet. Cette disponibilité doit être évaluée à partir de plusieurs accès à internet, de préférence fournis par différents fournisseurs d'accès à internet, de manière à gommer les aléas liés à la défaillance d'un lien ou d'un opérateur qui ne saurait être imputé à OVH. Le taux de disponibilité mensuel de bout en bout est de 99,94%. 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 confirmée par OVH.
- ⇨ Les pénalités applicables en cas de non-respect de ce taux ainsi que leurs conditions d'application sont celles définies dans les conditions particulières Private Cloud, et liées à chacune des composantes de ce service de bout en bout, à savoir : « serveur hôte », « espace de stockage », « Réseau » et « Connectivité ». Si au cours d'un même mois le taux de disponibilité mensuel ci-dessus ainsi qu'un ou plusieurs des engagements de niveau de Services prévus dans le cadre des Conditions Particulières Private Cloud ne sont pas respectés, les pénalités mentionnées ne sont appliquées qu'une seule fois (pas de cumul).
- ⇨ Le temps de réponse des services mis en œuvre par le Client sur son private cloud est principalement lié aux paramétrages, aux choix technologiques et aux ressources alloués auxdits services. Les objectifs de niveau de Service (non-garantis) sont les suivants :
  - Interface d'administration : 3 secondes. Au-delà, les pénalités prévues dans les Conditions particulières Private Cloud pour le composant « interface de virtualisation » s'appliquent.
  - Fourniture de ressources supplémentaires (host ou stockage) sur la gamme la plus récente : 24h. Au-delà, les pénalités prévues dans les Conditions Particulières pour le composant « serveur hôte » ou « espace de stockage », selon la demande, s'appliquent.
  - Fourniture de ressources supplémentaires (host ou stockage) sur les autres gammes : 14 jours. Le Client reconnait que la disponibilité des gammes obsolètes ne peut être assurée et qu'en aucun cas il ne pourra réclamer d'indemnités en cas de dépassement de ce délai.

ARTICLE 7 : POINTS DE CONTACT ET GESTION DES INCIDENTS

Les modalités de gestion des incidents sont décrites dans le cadre des Conditions de Service applicable, notamment les Conditions Générales de Service, et concernant les incidents affectant les Données de santé, l'article 5 de l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel ».

Les Parties désignent chacune un interlocuteur principal et un interlocuteur secondaire, en charge de la bonne exécution du Contrat, et notamment des problématiques de sécurité.

Le Client s'engage à communiquer à OVH, l'identité et les coordonnées desdits interlocuteurs, ainsi que de son référent à contacter pour le traitement des incidents ayant un impact sur les Données de santé hébergées dans le cadre des Services, en utilisant le formulaire de contact annexé aux présentes.

L'ensemble de ces interlocuteurs doivent permettre une prise de contact selon des astreintes proportionnées avec les exigences de sécurité applicables au service.

ARTICLE 8 : FIN DE SERVICE ET REVERSIBILITE

8.1 Réversibilité et Portabilité

Afin d'assurer la réversibilité et la portabilité des Données de santé hébergées dans le cadre du service, OVH s'engage jusqu'à la date de fin de Services, à permettre au Client d'exporter :

- ⇨ l'ensemble des machines virtuelles hébergées sous la forme de fichiers VMDK, ou tout autre fichier pris en charge à l'export par l'hyperviseur VMWare mis à disposition du Client dans le cadre des présentes,
- ⇨ l'ensemble des fichiers de configuration relatifs au Datacenter Virtuel du Client.

Le Client est autonome dans la réalisation des opérations d'export et de récupération desdits fichiers, et accepte formellement comme format d'export les fichiers standard de machine virtuelle et de configuration VMWare.

Le support OVH peut assister le Client dans la réalisation de ses opérations de réversibilité / portabilité. Il appartient au Client de solliciter OVH par écrit pour bénéficier de cette prestation d'assistance, laquelle peut faire l'objet d'un devis de réalisation soumis au Client pour validation. L'assistance d'OVH pourra notamment consister à aider le Client à définir le plan de transition du Client et les modalités de reprises des données. Toutefois, il est expressément convenu qu'OVH ne procède en aucun cas à la migration des données, des Machines Virtuelles et/ou des applications du Client vers le nouveau système d'information de ce dernier. De même, les Infrastructures mises à disposition par OVH n'ont pas vocation à être transférées, et ne peuvent être utilisées que pour la durée des Services.

Les opérations de réversibilité / portabilité doivent impérativement être réalisées avant la date de fin des Services ; la fin de Service entrainant la suppression irréversible de l'intégralité du contenu (Données de santé, Machines Virtuelles, etc.) qui y étaient stockées et utilisées. A défaut, les opérations de réversibilité / portabilité décrites ci-dessus ne pourront plus être réalisées.

8.2 Fin de Service

A la fin du Service, quelle qu'en soit la cause (non-renouvellement, défaut de paiement, résiliation, etc.), l'intégralité du contenu (Données de santé hébergées, Machines Virtuelles, applications déployées par le Client, etc.) utilisé par le Client dans le cadre du Service (y compris sauvegardes) est supprimée. OVH ne prend aucun engagement de conservation dudit contenu.

A l'issue du Service, OVH remet au Client, sur simple demande de sa part, une attestation d'effacement des Données de Santé qui étaient hébergées dans le cadre du Service.

Sous réserve des données qu'OVH se doit de conserver conformément à la réglementation en vigueur, OVH s'engage à ne conserver aucune copie desdites Données de santé.

Annexe 1 : Certificat de conformité

Annexe 2 : Plan de continuité d'activité du Private Cloud (PCA)

Annexe 3 : Formulaire de contact

ANNEXE 1 : CERTIFICAT DE CONFORMITE

Certificat
Certificate

LABORATOIRE NATIONAL DE MÉTROLOGIE ET D'ESSAIS

Numéro de certificat
Certificate number

37387-2

OVH

2 rue Kellermann 59100 - Roubaix - FRANCE

met en œuvre et entretient un système de management conforme au référentiel de certification,
operates a management system which complies with the requirements of,

Hébergeur de Données de Santé version 1.1 juin 2018 - ASIP SANTE

Pour les activités suivantes / for the following activities

Offres OVH Healthcare,
OVH Healthcare Services,

Hébergeur d'infrastructure physique	**Physical infrastructure hosting provider**
1. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle des sites physiques permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du système d' information utilisé pour le traitement des données de santé	1. Provision and maintenance service of physical sites hosting information system material infrastructure used to process health data
2. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l' infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement de données de santé	2. Provision and maintenance service of information system material infrastructure used to process health data
Hébergeur infogéreur	**Service hosting provider**
3. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de la plateforme d'hébergement d'applications du système d'information	3. Provision and maintenance service of information system application hosting platform
4. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l' infrastructure virtuelle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé	4. Provision and maintenance service of information system virtual infrastructure used to process health data
5. L'administration et l'exploitation du système d'information contenant les données de santé	5. Management and operation of information system hosting health data
6. La sauvegarde de données de santé	6. Back up of health data

Déclaration d'applicabilité / Statement of applicability
« Master SoA » - V5.0 du 06/10/21

Ce certificat est valide sous réserve de la validité du certificat référencé :
This certificate is valid subject to the validity of certificate referenced :
NF EN ISO 27001 : 2017 LNE-37383

Site(s) concerné(s) / Concerned location(s)
voir annexe / see annex

Date début de validité / Effective date : 12 mai 2022 / May 12th, 2022
Valable jusqu'au / Expiry date : 03 février 2024 / February 3rd, 2024
Modifie le certificat 37387-1

Pour le Directeur Général
For the General Director

THOMAS LOMMATZ SCH ID
Signature numérique de THOMAS LOMMATZSCH ID

Responsable du Pôle Certification Instrumentation et Technologies de l'Information
Head of the Instrumentation and IT Certification Department

cofrac
CERTIFICATION DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT
Accréditation n°4-0038
Liste des sites accrédités et portée disponible sur www.cofrac.fr
MDS-V2-05-2020

Ce certificat est délivré conformément aux règles générales de certification LNE des systèmes de management d'entreprise.
This certificate is granted under the LNE regulations for registration.

Laboratoire national de métrologie et d'essais - 1, rue Gaston Boissier – 75724 PARIS Cedex 15

LABORATOIRE NATIONAL DE MÉTROLOGIE ET D'ESSAIS

Addendum au certificat HDS

Addendum to the certificate

LNE – 37387-2

• **Activités :**

Système de management hébergeur de données de santé à caractère personnel en support des offres OVH Healthcare :

- Serveur
  - Serveurs dédiés (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Hosted Private Cloud (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - NAS (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Backup storage (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Public Cloud
  - Compute (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Storage (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Block (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Object (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Archive (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Snapshot (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Instance Backup (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Kubernetes (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Logs Data Platform (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Cloud Databases (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Data processing (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - ML Serving / AI Training (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Email et collaboratif
  - Trusted Exchange (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)

Hébergement d'infrastructure physique :

1. Mise à disposition ou maintien en condition opérationnelle de locaux permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du SI de santé
2. Mise à disposition et maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure matérielle du SI de santé

Hébergement infogérance :

3. Mise à disposition ou maintien en condition opérationnelle de la plate-forme logicielle (système d'exploitation, middleware, base de données) du SI de santé
4. Mise à disposition ou maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure virtuelle du SI de santé
5. Infogérance d'exploitation du SI de santé (uniquement pour les offres "Email et collaboratif")
6. Sauvegardes des données de santé

L'ensemble des bureaux et des datacentres couvert par la certification ISO 27001 sont concernés.

Laboratoire national de métrologie et d'essais • Établissement public à caractère industriel et commercial
Siège social : 1, rue Gaston Boissier 75724 Paris Cedex 15 • Tél. : 01 40 43 37 00 • Fax : 01 40 43 37 37
info@lne.fr • lne.fr • RCS Paris 313 320 244 • NAF : 7120B • TVA : FR 92 313 320 244

Addendum au certificat HDS

Addendum to the certificate

LNE – 37387-2

Management system of personal health data provider for the support of the OVH Healthcare services :

- Server
  - Dedicated server (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Hosted Private Cloud (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - NAS (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Backup storage (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Public Cloud
  - Compute (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Storage (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Block (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Object (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Archive (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Snapshot (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
    - Instance Backup (Act. : 1, 2, 3, 4, 6)
  - Kubernetes (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Logs Data Platform (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Cloud Databases (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - Data processing, (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
  - ML Serving / AI Training (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Email and collaborative
  - Trusted Exchange (Act. : 1, 2, 3, 4, 5, 6)

Physical infrastructure hosting provider

1. Provision and maintenance service of physical sites hosting information system material infrastructure used to process health data
2. Provision and maintenance service of information system material infrastructure used to process health data

Service hosting provider

3. Provision and maintenance service of information system application hosting platform
4. Provision and maintenance service of information system virtual infrastructure used to process health data
5. Management and operation of information system hosting health data
6. Back up of health data

All the offices and datacenters covered by the ISO 27001 certification are included in this certification.

Addendum au certificat HDS

Addendum to the certificate

LNE – 37387-2

- **Autre(s) site(s) couverts par la certification :**
  - Roubaix (siège social - Bureaux) 2 rue Kellerman, 59100 Roubaix-France
  - Croix (Bureau) 155 Avenue Georges Hannart, 59170 Croix-France
  - RBX1/2 (Datacentre) 2 rue Kellerman, 59100 Roubaix-France
  - RBX3/5/6/8 (Datacentre) 140, Quai du Sartel 59100 Roubaix-France
  - RBX4 (Datacentre) 2 rue Kellerman, 59100 Roubaix-France
  - RBX7 (Datacentre) 201 boulevard Beaurepaire 59100 Roubaix-France
  - P17 (Bureau) 19 Place Françoise Dorin, 75017 Paris-France
  - P19 (Bureau - Datacentre) 6 bis rue Riquet, 75019, Paris-France
  - Brest (Bureau) 230 Rue Rolland Garros, 29490 Guipavas-France
  - Rennes (Bureau) 3 Bis Avenue de Belle Fontaine, - Hall B, 35510 Cesson-Sévigné-France
  - Lyon (Bureau) 77 Boulevard Marius Vivier Merle 69003, Lyon-France
  - Nantes (Bureau) 7 mail Pablo Picasso, 44000 Nantes-France
  - Toulouse (Bureau) Rue Jean Bart 31670 Labège-France
  - Bordeaux (Bureau) 56 quai Lawton, 33300 Bordeaux-France
  - Londres (Bureau) New London House London EC3R 7LP- United Kingdom
  - Wroclaw (Bureau) Swobodna 1, 50-088 Wrocław, Poland
  - Warsaw-Osarow (Datacentre) Kazimierza Kaminskiego 6, 05-850 Ozarow Mazowiecki, Poland
  - Madrid (Bureau) C/ Alcalá 21, 5a planta 28014 Madrid, X Spain
  - Lisbon (Bureau) Avenida Miguel Bombarda, no133-6.oA - X Lisboa-Portugal
  - Milano (Bureau) MAC7 building, Via Carlo Imbonati, 18 20159 Milano MI, Italy
  - Cork (Bureau) Behan House, Barrack Square, Main St., Ballincollig, Co. Cork, Ireland
  - Saarbrucken (Bureau) St. Johanner Straße 41-43, 66111 X Saarbrücke, Germany
  - Tunis (Bureau) Karama holding Rue du lac d'annecy X passage du lac malawi les berges du lac CP1053 Tunis Tunisie
  - Montreal (Bureau) 1801 Avenue McGill College #800, Montréal, QC H3A 2N4, Canada
  - BHS (Datacentre) 50 rue de l'Aluminerie Beauharnois, Québec, Canada J6N 0C2
  - Strasbourg (Datacentre) 9 rue Bassin de l'Industrie 67000, Strasbourg-France
  - Bengalore (Bureau) Salarpuria Symbiosis, Arekere Village, Begur, Bannerghatta Main Rd, Uttarahalli Hobli, Bengaluru, Karnataka 560076, Inde
  - Singapore (Datacentre) Data Center Telstra, C/O Pacnet Services Global (S) Pte Ltd,110 Paya Lebar Road, Singapore 409009 - Republic of Singapore
  - Melbourne (Bureau) 71 Queens Road, Melbourne, Victoria, X Australia on Level 3, Suite 3.04
  - Sydney (Datacentre) Data Center Sydney PTY LTD, C/O Equinix SYD2, 639 Gardeners Road, Mascot, NSW 2020, Australia
  - Erith (Datacentre) Data Center Erith Ltd, 8 Viking Way, Belvedere Link Industrial Estate, Erith DA8 1EW, United Kingdom
  - Limburg (Datacentre) DCD Datacenter Deutschland GmbH Limburger Str. 45 65555 Limburg, Germany
  - Gravelines (Datacentre) Route de la Ferme Masson 59820 Gravelines-France
  - Site virtuel : activité accès nomade / Virtual site : remote access activity.

Chaque site peut réaliser l'une ou l'autre des 6 activités HDS / Each site can realize one or another of the 6 HDH activities.

Laboratoire national de métrologie et d'essais • Établissement public à caractère industriel et commercial
Siège social : 1, rue Gaston Boissier 75724 Paris Cedex 15 • Tél. : 01 40 43 37 00 • Fax : 01 40 43 37 37
info@lne.fr • lne.fr • RCS Paris 313 320 244 • NAF : 7120B • TVA : FR 92 313 320 244

ANNEXE 2 : PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

Des mécanismes et fonctionnalités permettent d'assurer la haute disponibilité et la continuité des Services. Il appartient au client de composer son plan de continuité d'activité (plan de secours, plan de reprise, etc) sur la base de ces mécanismes et fonctionnalités en les complétant, si nécessaire, par ses propres moyens.

Les mécanismes et fonctionnalités susvisés doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services en vigueur et sont susceptibles d'évoluer. Le Client est informé des évolutions tel que prévu dans les Conditions Générales de Services OVH.

Certains mécanismes et fonctionnalités sont activés par défaut dans le cadre des Services. D'autres doivent être activés par le Client. L'activation de certains mécanismes est soumise à conditions (notamment nombre de ressources minimum). L'utilisation de certains mécanismes et fonctionnalités relèvent de la responsabilité du Client (par exemple utilisation des fonctionnalités de back-up).

Concernant les solutions développées par des éditeurs tiers (par exemple VMware, Zerto, VEEAM Back up, etc.), OVH les fournit telles quelles et procède aux mises à jour communiquées par l'éditeur, sans garantie.

Définitions :

- Continuité : Capacité de l'organisation à poursuivre la fourniture de produits ou la prestation de services à des niveaux acceptables et préalablement définis dans le cadre des SLA client. La continuité s'appuie sur des mécanismes de haute disponibilité, de secours et de reprise.
- Haute disponibilité : ensemble des mécanismes permettant de faire face à un incident impactant la disponibilité sans aucune perte de disponibilité fonctionnelle.
- Secours : Ensemble des procédures préétablies et des mesures définies permettant en cas d'incident impactant la disponibilité un fonctionnement en mode dégradé avant le retour à la normale. Dans ce cadre la dégradation du service et la procédure de retour à la normale sont anticipées et maitrisées par les acteurs concernés.
- Reprise : Ensemble des activités permettant la remise en fonctionnement du service en cas d'incident impactant la disponibilité dont le traitement n'est pas couvert par les mécanismes de haute disponibilité ou de secours. Ces incidents imprévisibles déclenchent l'activation de la cellule de crise.

Mécanisme de continuité d'activité

Mécanisme	Description	Activation
HA	Cette option de Virtual Center consiste en un mécanisme de bascule des machines virtuelles d'un serveur ESX en panne vers un autre serveur ESX. Dans ce cas, la reprise ne se fait pas à chaud comme une migration simple avec vMotion, les machines virtuelles sont tout simplement redémarrées sur le second serveur VMware ESX.	Activation par le client sous réserve de ressources nécessaires

DRS	Cet outil permet la répartition de charges entre plusieurs serveurs ESXi. Plusieurs modes de fonctionnement sont disponibles. Par exemple, il est possible de laisser DRS gérer automatiquement l'allocation des ressources entre serveurs ESXi. DRS s'appuie sur le mécanisme de vMotion pour déplacer des machines virtuelles entre les différents serveurs ESXi au sein d'un même cluster.	Activation par le client sous réserve de ressources nécessaires
FT	Cette option de vCenter créé un cluster de serveurs ESXi en les associant. La technologie « vLockStep », sur laquelle repose le cluster FT, permet à la VM du serveur secondaire d'exécuter la VM du serveur principal en parallèle. Seul le serveur principal exécute les écritures vers le disque ou vers le réseau : le serveur secondaire exécute la même VM, en parallèle, sans réaliser les écritures. En cas de panne du serveur principal, vCenter le désactive explicitement. Cela permet au serveur secondaire de prendre le relai afin d'assurer la continuité de fonctionnement de cette VM.	Activation par le client sous réserve de ressources nécessaires
Host en surnombre	Le client peut disposer de plus de hosts que pour ses besoins nominaux. La présence de hosts supplémentaire est nécessaire pour le bon fonctionnement des fonctionnalités FT, HA et DRS	Choix du client
Redondance des filers	Redondance en master / slave, redondance physique des disques en RAID redondance des têtes, redondance des liens SAN	Par défaut
Redondance des équipements réseaux	Redondance des switchs, Redondance des routeurs, Réseau surdimensionné, Basculement sur dysfonctionnement	Par défaut
Double arrivée électrique et UPS	Les installations électriques du Dedicated Cloud d'OVH sont faites en 2N, c'est-à-dire que la panne d'une voie d'alimentation serait transparente d'un point de vue des serveurs et des clients. Les deux voies sont constituées chacune d'une chaine électrique composée d'un un transformateur 20 kV/400V, d'un TGBT + 2 onduleurs (UPS) et d'armoires de distribution Chaque voie est entièrement indépendante	Par défaut
Double monitoring des filers	Les filers sont monitorés via deux ESXI afin d'assurer une surveillance constante des serveurs de stockage	Par défaut

Mécanismes de secours

Mécanisme	Description	Activation
Backup managed	Cette option est basée sur les technologies de Veeam Backup & Réplication. Elle permet à un client d'effectuer des sauvegardes chiffrées de ses machines virtuelles. Ces sauvegardes sont stockées dans le datastore et synchronisées vers un site distant.	Option activable et configurable par le client en fonction de sa politique de sauvegarde

Snapshot	Un Snapshot permet de récupérer l'état entier d'une machine virtuelle à un instant T.	Option activable et configurable par le client en fonction de sa politique de sauvegarde
PRA client	Cette option consiste à prendre un deuxième Dedicated Cloud sur un site distant. L'ensemble de l'infrastructure du client est répliqué sur ce deuxième Dedicated Cloud. Le logiciel Zerto est fourni au client pour déclencher la bascule d'un site à l'autre.	Option activable et configurable par le client en fonction de son plan de continuité d'activité
Host de Spare	OVH ajoute automatiquement un host de spare en cas de détection d'une défaillance d'un des hosts de l'infrastructure d'un client. Suite à la défaillance d'un hôte, le client reçoit par le biais d'un ticket une notification avec comme sujet "[Dedicated Cloud] Spare Host" ce message comporte l'adresse IP de la nouvelle ressource de remplacement de votre hôte défaillant. Si le client a correctement configuré les fonctionnalités HA et DRS de VMware, les VM migreront automatiquement sur le host de spare.	Par défaut
Basculement du Master sur le Slave	En cas de défaillance d'un filer Master, le serveur Slave prend automatiquement le relais	Par défaut
Basculement vers l'infrastructure de management du Canada	En cas de défaillance de l'infrastructure de management OMER situé à Paris, les fonctions d'administration peuvent être effectuées sur l'infrastructure de management situé au Canada. Les scripts métier n'étant pas portés, seules les actions d'administration manuelles peuvent être effectuées.	Par défaut
Groupes électrogènes	Les groupes électrogènes sont démarrés si les automates détectent une absence de tension de plus de 3 secondes sur l'arrivée principale. La charge bascule vers les groupes au bout de 10 secondes environ.	Par défaut

Sauvegarde des Template de machine	Une sauvegarde permettant de réinstaller les serveurs de monitoring et de gestion des logs est réalisée régulièrement	Par défaut
Sauvegarde des logs	Sauvegarde complète des logs du syslog régulière	Par défaut
Stockage des logs en local sur les machines concernées	En cas d'impossibilité de rapatriement des logs sur le syslog ces derniers sont néanmoins conservés en local sur les machines concernées	Par défaut
ESXI de spare	ESXI disponible pour réinstaller les serveurs de monitoring et de gestion des logs	Par défaut

Disponibilité des mécanismes de HA, Secours et reprise par couche technique

Composant	Haute disponibilité	Secours	Reprise
VM Client	HA, DRS, FT Dispositif client	Backup managed Snapshot Dispositif client PRA client	N/A
Host Client	HA, DRS, FT Hosts en surnombre	Host de spare PRA client	N/A
Filer client	Redondance des serveurs de fichiers	Snapshot PRA client Basculement du master sur le slave	Activation de la cellule de crise Réinstallation d'un filer et chargement de la dernière sauvegarde
Infrastructure réseau OVH	Redondance forte des équipements	PRA client	Activation de la cellule de crise
VM d'infrastructure	Hébergée dans un Dedicated Cloud Ensemble des mécanismes haute disponibilité des VM clients, Hosts client, Filer client et infrastructure réseau	PRA client Mode dégradé ; Configuration des outils de gestion du Dedicated Cloud remise à zéro	Activation de la cellule de crise Réinstallation complète Chargement des sauvegardes de la base de données

Infrastructure d'administration (OMER)	Hébergée dans un Dedicated Cloud Ensemble des mécanismes haute disponibilité des VM clients, Hosts client, Filer client et infrastructure réseau	Basculement vers l'infrastructure de management du Canada. Mode dégradé : Seules les actions d'administrations manuelles sont possible	Activation de la cellule de crise Réinstallation complète
Alimentation électrique	Double arrivée électriques UPS	Groupes électrogènes	Activation de la cellule de crise
Monitoring	Double monitoring des filers	Sauvegarde des Templates de machine ESXI de spare	Activation de la cellule de crise
Syslogs	N/A	Sauvegarde des logs Stockage des logs en local sur les machines concernées ESXI de spare Mode dégradé : Les logs ne sont plus centralisés	Activation de la cellule de crise

ANNEXE 3 : FORMULAIRE DE CONTACT

Contact principal	
Prénom Nom	
Fonction	
Mail	
Téléphone	

Contact de secours (si indisponibilité du contact principal)	
Prénom Nom	
Fonction	
Mail	
Téléphone	

Délégué à la Protection des Données (ou personne en charge de la conformité du traitement des données personnelles) à contacter pour le traitement des incidents ayant un impact sur les Données de santé hébergées dans le cadre des Services.	
Prénom Nom	
Fonction	
Mail	
Téléphone	

CONDITIONS PARTICULIERES – OVHCLOUD CONNECT

Version en date du 28/09/2020

DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans le cadre de la présente annexe sont définis ci-dessous ainsi que dans le Contrat auquel se rattache les présentes Conditions Particulières. Les définitions ci-dessous complètent les définitions du Contrat.

Circuit Virtuel : lien client point à point entre un PoP d'un fournisseur tiers et un PoP OVHcloud donné. Ce service est fourni par un fournisseur tiers et permet au client d'utiliser le service OVHcloud Connect via un fournisseur tiers pour profiter de sa couverture réseau.

Cross-Connect : Un Cross-Connect est le nom donné au lien fibre qui relie deux baies entre elles dans un datacenter ou PoP.

Infrastructure OVHcloud Connect : L'ensemble des équipements opérés par OVHcloud depuis les ports du Patch Panels jusqu'aux ports de connexion au vRACK dans les Datacenter d'OVHcloud.

LOA : La « Letter of Agreement » est un document, fourni par OVHcloud au Client et à fournir au gestionnaire du PoP lors de la commande de Cross-Connect. Elle donne l'autorisation au Client de se connecter sur une position lui étant réservée dans la baie d'OVHcloud.

MMR : « Meet Me Room », salle du PoP où les fibres issues des baies sont interconnectées.

OVHcloud Connect Direct : Connectivité(s) au réseau privé interne d'OVHcloud, mise(s) à disposition d'un Client dans un ou plusieurs Point(s) de Présence OVHcloud. OVHcloud Connect permet au Client de connecter son propre réseau d'entreprise (i.e. ses propres infrastructures et ressources informatiques et/ou les infrastructures et ressources tiers qu'il utilise) à son vRack OVHcloud.

OVHcloud Connect Provider : Connectivité(s) au réseau privé interne d'OVHcloud, mise(s) à disposition d'un Client dans un ou plusieurs Point(s) de Présence via un fournisseurs tiers. OVHcloud Connect permet au Client de connecter son propre réseau d'entreprise (i.e. ses propres infrastructures et ressources informatiques et/ou les infrastructures et ressources tiers qu'il utilise) à son vRack OVHcloud.

Patch Panel : Panneau de brassage optique se trouvant dans les baies OVHcloud et reliant la MMR.

Point de Présence (PoP) : Point de localisation physique où OVHcloud dispose d'équipements pour l'interconnexion du vRack. La liste est disponible sur le site www.ovhcloud.com.

Réseau d'Entreprise : Ressources externes à l'Infrastructure d'OVHcloud utilisées par le Client et que ce dernier souhaite pouvoir faire communiquer avec les Ressources mises à sa disposition par OVHcloud. Il peut s'agir de ressources propres au Client, de ressources mise à disposition par des tiers et/ou hébergées par des tiers pour le compte du Client.

vRack : Réseau privé virtuel (« Virtual Local Area Network » ou « VLAN »), ou ensemble de réseaux privés virtuels, créé sur le réseau privé interne (ou « Backbone ») d'OVHcloud, et constitué de différentes ressources (Serveurs, Espaces de Stockages, etc.) mises à disposition d'un Client par OVHcloud. Peuvent être connectées au sein du vRack des ressources se trouvant physiquement localisées dans différents Datacenter OVHcloud géographiquement distants. Certaines ressources OVHcloud ne sont pas éligibles au vRack. Toutes les informations concernant l'éligibilité des ressources OVHcloud au vRack sont disponibles sur le site web d'OVHcloud.

1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions spécifiques, notamment conditions d'utilisation et conditions financières, applicables aux services OVHcloud Connect Direct et OVHcloud Provider d'OVHcloud (ci-après indifféremment le ou les « Service(s) »). Elles complètent les Conditions Générales de Service OVHcloud en vigueur. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Service OVHcloud.

Les Termes commençant par une majuscule sont définis dans le cadre des présentes, ou à défaut dans le Glossaire OVH accessible sur le Site web OVHcloud.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

OVHcloud Connect permet au Client de connecter son propre réseau d'entreprise (i.e. ses propres infrastructures et ressources informatiques et/ou les infrastructures et ressources tiers qu'il utilise) au vRACK OVHcloud.

A travers l'offre OVHcloud Connect Direct, OVHcloud met à disposition du Client des ports de connexion au réseau OVHcloud dans ses différents Points de Présence (ou « PoP OVHcloud »).

A travers l'offre OVHcloud Connect Provider, OVHcloud met à disposition du Client, avec l'aide d'un fournisseur tiers, un service de connexion au réseau OVHcloud. Ce service permet au Client d'utiliser les ports de connexion situés dans les différents Points de Présence du fournisseur (ou « PoP fournisseur »). Pour cela, OVHcloud Connect Provider propose de connecter le Client du PoP fournisseur à un PoP OVHcloud, via un service complémentaire de Circuit Virtuel offert par le fournisseur (ou « Service Fournisseur »).

La liste des Points de Présence OVHcloud en France et à l'étranger est disponible sur le Site Internet OVHcloud.

Les offres de circuit virtuel et la liste des Points de Présense des fournisseurs est disponible sur le site web de chaque fournisseur.

Différentes capacités de bande passante sont disponibles et listées sur le site web d'OVHcloud.

3. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

Pour l'offre OVHcloud Connect Direct, le Client choisit parmi les Points de Présence OVHcloud disponibles, celui ou ceux dans lesquels il souhaite disposer d'un ou plusieurs port(s) de connexion.

Le Client prend en charge les opérations de connexion de son Réseau d'Entreprise aux ports mis à disposition par OVHcloud. OVHcloud communique, à travers une LOA, toutes les informations nécessaires à la réalisation des opérations de connexion susvisées.

Ces opérations prises en charge par le Client comprennent l'établissement (i) d'un lien de connexion entre son réseau d'entreprise et le(s) PoP OVHcloud sélectionné(s), et (ii) d'une cross-connexion, au niveau du ou des PoP OVHcloud sélectionné(s), sur la position mise à disposition par OVHcloud dans la MMR.

OVHcloud prend en charge le branchement de la position mise à disposition jusqu'à son équipement optique.

Pour l'offre OVHcloud Connect Provider, le Client choisit parmi les Points de Présence OVHcloud disponibles celui ou ceux dans lesquels il souhaite disposer d'un ou plusieurs port(s) de connexion.

Le Client prend en charge les opérations de connexion de son Réseau d'Entreprise aux ports physiques mis à disposition par le fournisseur. Le Client prend également en charge l'établissement du Circuit Virtuel entre le PoP fournisseur et le PoP OVHcloud.

Ces opérations prises en charge par le Client comprennent l'établissement (i) d'un lien de connexion entre son Réseau d'Entreprise et le(s) fournisseur sélectionné(s), et (ii) d'une cross-connexion, au niveau du ou des PoP fournisseurs sélectionné(s).

Le Client est seul responsable de :

- la relation contractuelle qu'il établit avec les prestataires de raccordement au(x) PoP OVHcloud ou fournisseurs et les prestataires exploitants des PoPs en charge d'opérer la cross-connexion susvisée ;
- la relation contractuelle qu'il établit avec les fournisseurs du service complémentaire de circuit virtuel ;
- l'acquisition, la fiabilité, la sécurité, la disponibilité et la maintenance des matériels (équipements, câbles, connectiques, etc.) utilisés pour établir les connexions et cross-connexions susvisées (sous réserve des ports de connexion et connectiques mis à disposition par OVHcloud) ;
- la conformité des matériels susvisés, aux prérequis communiqués par OVHcloud ;
- la prise en charge de tous les coûts nécessaires (installation, maintenance, matériels, prestataires, etc.) ;
- la configuration du Service (notamment définition des IP pour les sessions BGP, numeros de VLAN, etc.).

4. NIVEAUX DE SERVICE

OVHcloud fait ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité du Service OVHcloud Connect.

Les délais de livraison mentionnés sur le Site Internet d'OVHcloud sont des objectifs non-garantis.

La disponibilité du Service OVHcloud Connect porte uniquement sur le Service OVHcloud Connect, qui s'étend du PoP OVHcloud jusqu'au Datacenter. Les configurations proposées ci-après sont liées à la seule infrastructure OVHcloud Connect et ne prennent pas en compte les possibles configurations proposées par un fournisseur (dans le cas d'OVHcloud Connect Provider).

Afin d'opérer une redondance de connexion entre le réseau d'entreprise et vRACK du Client, et d'assurer une continuité de connexion, notamment en cas de défaillance d'un équipement, OVHcloud propose au Client les configurations d'Infrastructures suivantes :

- Deux (2) ports de connexion au sein d'un PoP OVHcloud unique (« Connexion Locale redondée »)
- Deux (2) ports de connexion, chacun localisé dans un (1) PoP OVHcloud distinct* (« Haute Disponibilité – Niveau 1 »).
- Quatre (4) ports de connexion, partagés par moitié (2 fois 2) dans deux (2) PoP OVHcloud distincts* se connectant à deux (2) Datacentres différents (« Haute Disponibilité – Niveau 2 »).

(*) Localisation de chacun des PoP OVHcloud au choix du Client parmi les localisations disponibles

Il est toutefois recommandé au Client d'établir et de conserver en mode opérationnel une solution d'accès VPN lui permettant d'accéder à son vRACK en cas de dysfonctionnement du OVHcloud Connect.

Engagements de niveau de Service (SLA)

Les engagements de disponibilité du Service OVHcloud Connect portent uniquement sur le Service OVHcloud Connect qui s'étend du PoP OVHcloud jusqu'au Datacenter. En particulier, la disponibilité du Service OVHcloud Connect Provider ne prend pas en compte les modalités de disponibilité liée au service complémentaire (Circuit Virtuel) offert par le fournisseur.

Connectivité	Engagements de niveau de Service (SLA)	Pénalités forfaitaires
1 connexion sur 1 seul PoP	Pas d'engagement	Non-applicable
2 connexions sur 1 seul Pop « Connexion	Pas d'engagement	Non-applicable

Locale redondée »		
2 connexions sur 2 PoP : « Haute Disponibilité – Niveau 1 »	Taux mensuel de Disponibilité : 99,9%	Si le taux de disponibilité est compris entre 99,9% et 99%, la pénalité forfaitaire est fixée à 10% du coût mensuel du Service OVHcloud Connect impacté. Si le taux de disponibilité est compris entre 99% et 95%, la pénalité forfaitaire est fixé à 20% du coût mensuel du Service OVHcloud Connect impacté. Si le taux de disponibilité est inférieur à 95%, la pénalité forfaitaire est fixée à 30% du coût mensuel du Service OVHcloud Connect impacté.
4 connexions sur 2 PoP vers 2 Datacentres « Haute Disponibilité – Niveau 2 »	Taux mensuel de Disponibilité : 99,99%	Si le taux de disponibilité est compris entre 99,99% et 99%, la pénalité forfaitaire est fixée à 10% du coût mensuel du Service OVHcloud Connect impacté . Si le taux de disponibilité est compris entre 99% et 95%, la pénalité forfaitaire est fixée à 20% du coût mensuel du Service OVHcloud Connect impacté. Si le taux de disponibilité est inférieur à 95%, la pénalité forfaitaire est fixée à 30% du coût mensuel du Service OVHcloud Connect impacté.

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 pénalités forfaitaires, le temps d'indisponibilité est calculé à partir de l'ouverture du ticket incident, jusqu'à la résolution du dysfonctionnement confirmée par OVHcloud.

Par « **Indisponibilité** » il convient d'entendre : Une perte de connectivité simultanée de l'ensemble des vRACK du Client ayant pour cause une panne ou un dysfonctionnement des Infrastructure OVHcloud Connect. Les pannes et dysfonctionnements n'empêchant pas l'accès au vRACK ne sont pas considérés comme de l'indisponibilité y compris si une dégradation des performances de l'Infrastructure est constatée.

Les dédommagements prévus en cas de non-respect des SLA constituent une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant de ce non-respect, le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Le montant mensuel total cumulé (tous les incidents et SLA confondus) des dédommagements pouvant être dus par OVHcloud est limité à 30% du coût mensuel des Service OVHcloud Connect impactés.

Toute demande de crédits du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion. Au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client. Le Titulaire du Marché verse soit à l'UGAP soit au Client le montant des pénalités dans les conditions prévues au Marché.

Si l'intervention du Client est nécessaire à l'établissement du diagnostic ou à la résolution d'un incident, et que le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVHcloud, la période correspondante n'est pas comptabilisée comme du temps d'indisponibilité, d'intervention ou de rétablissement.

Les dédommagements ne sont pas dus dans l'hypothèse où le non-respect du SLA résulte (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, saturation des Espaces de Stockages, utilisation inappropriée des éléments systèmes, logiciels ou autres utilisés par le Client dans le cadre des Services), (iv) d'une maintenance planifiée , (v) d'une suspension intervenant dans les conditions prévues à l'article 3 des Conditions Générales de Service OVHcloud ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité pourra être facturé au Client. 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, peuvent être établies 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.

5. DUREE, TARIFS ET FACTURATION

Le tarif varie en fonction de la configuration et de la durée d'utilisation (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.

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

La Durée Initiale commence, selon le cas, le jour de la mise à disposition effective du Service ou au bout de trente (30) jours calendaires suivant la première émission de la LOA (uniquement dans le cas du Service OVHcloud Connect Direct).

Les Services ne donnent pas lieu à renouvellement automatique au-delà de la Période initiale, sauf disposition contraire prévue dans le cadre du Marché. Tout renouvellement des Services doit donner lieu à l'émission d'une nouvelle commande par le Client auprès du Titulaire du Marché conformément aux dispositions du Marché.

Sauf accord contraire des Parties, si le Client ne place pas une nouvelle commande dans les délais convenus au Marché, le Service concerné prend automatiquement fin et est supprimé à la fin de la Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours (« **date d'expiration** »), y compris l'ensemble du contenu et des données stockées par le Client dans le cadre du Service. Il est de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que son contenu et ses données sont préservés avant la fin du Service.

Toutefois, le Client ou le Titulaire conserve la possibilité de renouveler le Service jusqu'à 24 heures avant sa Date d'expiration.

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.

CONDITIONS PARTICULIERES ADRESSES IP ADDITIONNELLES

Entrée en vigueur le 06 octobre 2022

1. DEFINITIONS 183
2. OBJET 184
3. DESCRIPTION DU SERVICE 184
4. COMMANDE 185
5. MISE EN PLACE DU SERVICE 185
6. TITULARITÉ DES ADRESSES IP 185
7. TARIFS, FACTURATION ET DUREE 185
8. EFFETS DE LA RESILIATION 186
9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT 186
10. TRANSFÉRABILITÉ 187
11. DÉDOMMAGEMENT 188
12. NON-SPÉCIFICITÉ DES ADRESSES IP 188

1. DEFINITIONS

« ***Additional IP*** **»** **:** nom commercial du Service tel qu'indiqué sur le Site OVHcloud.

« ***Adresse(s) IP*** **»** : Identifiant d'un hôte attaché à un réseau IP public connecté à l'Internet public, permettant d'atteindre l'hôte.

« ***Adresse IPv4*** **»** : désigne les adresses de type Internet Protocol version 4.

« ***Adresse IPv6*** **»** : désigne les adresses de type Internet Protocol version 6.

« ***Bloc(s) d'adresses IP*** **»** : Ensemble contigüe d'Adresses IP groupées par un même suffixe (masque réseau)

« ***Campus*** **»** : Centre de données ou ensemble de centres de données contrôlé(s) par OVHcloud, depuis le(s)quel(s) OVHcloud fournit ses services, localisé(s) dans une région géographique définie (par exemple, le Campus de Gravelines).

« ***Réputation IP*** **»** : Indicateur émis par une entité gérant une liste de type « real time block list » et lié à une Adresse IP Publique donnée permettant à une entité logicielle réceptrice d'évaluer la fiabilité de l'émetteur utilisant cette Adresse IP Publique pour communiquer.

« ***Service(s) Compatible(s)*** **»** : Tous services, tels que l'utilisation des produits, Éléments d'OVHcloud (infrastructures, réseau, etc.) fournis par OVHcloud au Client compatibles avec le Service tel que précisé sur le Site OVHcloud.

« ***Registre Internet Régional*** **»** ou « ***RIR*** **»** : Organisme régional qui fournit et gère les adresses IP publiques d'une région géographique donnée.

« ***Whois*** » : Base de données globale contenant des informations administratives liés aux Adresses IP annoncées sur l'Internet public.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions spécifiques applicables au service décrit à l'article 3 (Description du Service) et dénommé « Additional IP » (ci-après le ou les « ***Service(s)*** »). Elles complètent les Conditions Générales de Service en vigueur.

En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières de Service prévalent sur les Conditions Générales de Service.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1. Principe

Le Service permet de provisionner et d'assigner des Adresses IP ou des Blocs d'adresses IP à un Service Compatible. Le Service est utilisable au travers d'une API ou via l'Interface de Gestion. La liste des Services Compatibles est disponible sur le Site OVHcloud. Le Client peut ainsi modifier le Service Compatible pour lequel il souhaite associer une ressource mais également relâcher les Adresses IP et les Blocs d'adresses IP dont il estime ne plus avoir besoin.

Chaque Service Compatible permet au Client de souscrire à un nombre limité d'Adresses IP ou de Blocs d'Adresses IP additionnelles. Les limitations par Service Compatible et par Compte Client sont précisées sur le site OVHcloud.

Il est précisé que le Client ne peut pas assigner une même Adresse IP d'un même Bloc d'adresses IP à plusieurs services simultanément, et qu'un Bloc d'adresses IP ne peut pas être divisé afin d'assigner les Adresses IP qu'il contient de manière individuelle au travers de plusieurs services.

Sauf indication contraire notamment sur le Site OVHcloud, OVHcloud ne met à disposition dans le cadre du Service que des Adresses IPv4. Le Service n'est pas compatible avec les Adresses IPv6.

3.2. Périmètre géographique

Lors de la Commande, le Client choisit le Service Compatible avec lequel il souhaite utiliser l'Adresse IP ou le Bloc d'adresses IP. Le Campus sur lequel s'exécute le Service Compatible associé détermine le Campus sur lequel pourra être utilisé l'Adresse IP ou le Bloc d'adresses IP. La liste des Campus compatibles avec le Service est disponible sur le Site OVHcloud. Le Client ne pourra pas utiliser ses adresses IP sur un Campus autre que celui sélectionné au moment de la Commande.

Il appartient au Client de déterminer avec précision le Campus d'affectation en fonction des services sur lesquels il utilisera l'Adresse IP ou le Bloc d'adresses IP. Le Campus d'affectation ne peut pas être modifié pendant la durée du Service.

3.3. Fonctionnalités additionnelles

3.3.1. Protection des Adresses IP

OVHcloud s'engage à mettre en place des outils techniques permettant de protéger les Adresses IP des Clients notamment lorsqu'elles sont victimes d'attaques informatiques. Cette protection ne consiste en aucun cas en une obligation de résultat à la charge d'OVHcloud, OVHcloud ne répondant que d'une obligation de moyen.

3.3.2. Reverse DNS

Dans le cadre du Service, le Client bénéficie de la fonctionnalité attenante optionnelle « Reverse DNS ». Cette fonctionnalité permet au Client d'assurer la gestion du DNS inversé (*reverse DNS, zone arpa*) attenant aux Services souscrits.

3.3.3. Géolocalisation

Dans le cadre du Service, le Client bénéficie de la fonctionnalité attenante optionnelle « Géolocalisation » qui permet d'affecter un pays de provenance à l'Adresse IP ou au Bloc d'adresses IP.

4. COMMANDE

Le Client peut commander le Service à tout moment, selon disponibilité, sur le site Internet d'OVHcloud et dans son Interface de Gestion sous réserve qu'il bénéficie de Service(s) Compatible(s).

Toute commande d'Adresses IP ou de Bloc d'adresses IP se fait sous réserve de ne pas avoir atteint le nombre maximum d'Adresses IP prévu par Service Compatible, ou par Compte.

OVHcloud se réserve le droit de refuser toute demande de nouvelles ressources sans devoir en justifier au Client. Ce refus peut être motivé pour de multiples raisons telles qu'à titre non exhaustif : non-respect des dispositions applicables à l'attribution des ressources, non-respect des termes contractuels d'OVHcloud, Adresses IP listées en raison de leur utilisation par le Client, absence de ressources disponibles, etc.

5. MISE EN PLACE DU SERVICE

Lors d'une demande de mise à disposition du Service, OVHcloud mettra en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour mettre l'Adresse IP et/ou le Bloc d'Adresses IP à disposition dans les plus brefs délais, et au plus tard sous dix (10) jours ouvrés.

Lorsque les Blocs d'Adresses IP seront disponibles, ils apparaîtront dans l'Interface de Gestion du Client. Le Client est invité à vérifier régulièrement son Interface de Gestion à cet effet.

6. TITULARITÉ DES ADRESSES IP

OVHcloud concède au Client un droit d'utilisation des Adresses IP et/ou du Bloc d'Adresses IP sur lesquels portent les Services du Client. Quelle que soit la durée d'utilisation des Services par le Client, en aucun cas, OVHcloud ne transfère au Client la propriété des Adresses IP et/ou du Bloc d'Adresses IP, OVHcloud restant à tout moment seule titulaire des Adresses IP ou du Bloc d'Adresses IP qu'elle met à la disposition du Client.

7. TARIFS, FACTURATION ET DUREE

7.1. Tarifs et facturation

Les tarifs applicables sont disponibles sur le Site OVHcloud. Sauf mention contraire, ces tarifs sont exprimés hors taxes.

Les Adresses IP Supplémentaires sont facturées mensuellement à l'avance, conformément aux dispositions du Marché.

Le prix des Services demeurera inchangé et exigible en son intégralité dans le cas où OVHcloud viendrait à reprendre une ou plusieurs Adresses IP dans les conditions de l'article 9 (Obligations et responsabilité du Client).

7.2. Moyens de paiement

Lors de la Commande, ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise et réglée conformément aux dispositions du Marché.

7.3. Durée ; Renouvellement

Sauf disposition contraire prévue dans le cadre du Marché, le Service est commandé pour une période initiale d'un (1) mois (la « ***Période Initiale*** »), et est automatiquement renouvelé par périodes successives d'un (1) mois (la ou les « ***Périodes de Renouvellement*** ») dans les mêmes conditions contractuelles et tarifaires, sauf (a) en ce qui concerne la durée de la première Période de Renouvellement, la durée pouvant varier entre un (1) et trente (30) jours en cas de réalignement sur un cycle calendaire civil, et (b) en cas de résiliation par l'une des Parties au moins 24 heures avant le renouvellement.

La Période Initiale commence le jour de la mise à disposition effective du Service au Client.

Par exception au premier paragraphe, lorsque la Période Initiale ne commence pas le premier jour d'un mois civil (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle calendaire civil de la manière suivante :

- La Période Initiale dure un (1) mois, commence le jour de la mise à disposition du Service, et est facturée pour un (1) mois ;
- La première Période de Renouvellement dure du premier jour suivant la fin de la Période Initiale, jusqu'au dernier jour du mois civil en cours ; le Service est facturé *prorata temporis* ; puis
- Les Périodes de Renouvellement suivantes durent un (1) mois, commencent le premier jour du mois civil, et sont facturées pour un (1) mois.

Par exemple, si la Période Initiale commence le 12 du mois de mars 2022 :

- *La Période Initiale dure un (1) mois, du 12 mars 2022 au 11 mars 2022 ;*
- *La première Période de Renouvellement dure du 12 mars 2022 au 31 mars 2022 ; puis*
- *Les Périodes de Renouvellement suivantes durent un (1) mois et commencent le premier jour de chaque mois civil suivant (1er avril 2022, 1er mai 2022, 1er juin 2022, etc.).*

8. EFFETS DE LA RESILIATION

Lorsque le Client demande la résiliation du Service (incluant la suppression d'une Adresse IP ou d'un Bloc d'Adresses IP), OVHcloud vérifiera préalablement que la réputation du Bloc d'Adresses IP ou de l'Adresse IP n'est pas négative.

A ce titre, OVHcloud vérifiera que le Bloc d'Adresses IP ou l'Adresse IP n'a pas fait l'objet d'une procédure de mise sur liste noire (blacklisting) par un organisme notoirement connu dans la lutte contre le SPAM ou contre les activités frauduleuses (Phishing, fichiers malveillant) tels que SPAMHAUS ou encore SPAMCOP.

Dans l'hypothèse où le Bloc d'Adresses IP ou l'Adresse IP du Client figure sur une telle liste noire, il appartient au Client de prendre toute mesure auprès des organismes à l'origine du listage, pour retirer le Bloc d'Adresses IP ou l'Adresse IP concerné des listes noires avant le terme du Service. Le retrait de toutes les listes noires est exigé pour confirmer que la réputation du Bloc d'Adresse IP ou de l'Adresse IP n'est pas entachée et que par conséquent celle-ci peut être réaffectée à un nouveau Client.

A défaut d'un tel retrait, le Client sera facturé des frais correspondants au retrait des listes noires selon le tarif en vigueur sur le Site Internet OVHcloud.

9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

9.1. Règles applicables

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux Conditions Générales et Particulières d'OVHcloud et à la documentation mise à sa disposition par OVHcloud notamment via le site internet suivant : https://docs.ovh.com/.

A ce titre, le Client s'engage, notamment, à conserver une bonne Réputation IP pour l'ensemble des Adresses IP ou Bloc d'Adresses IP commandés pendant toute la durée du Service. Le Client s'interdit ainsi toute activité d'émission massive de courriels non sollicités (spamming) par l'intermédiaire des Adresses IP attribuées par OVHcloud.

9.2. Utilisation sous la responsabilité du Client

OVHcloud décline toute responsabilité quant à l'utilisation effectuée par le Client sur les Adresses IP qui lui auront été attribuées par OVHcloud. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation des ressources qui lui sont attribuées et notamment en cas d'utilisation illicite, frauduleuse d'Adresses IP dont il est titulaire. Les Adresses IP attribuées au Client ne peuvent être cédées par celui-ci à un tiers. Le Client fait son affaire de toute demande formulée par un tiers et relative à l'utilisation d'une Adresse IP attribuée au Client.

9.3. Utilisation continue du Service

Le Client s'engage à utiliser de façon continue chaque Adresse IP commandée pendant toute la durée du Contrat. OVHcloud se réserve le droit d'exiger de la part du Client de remplir un formulaire permettant de justifier l'utilisation des Adresses IP ou Blocs d'Adresses IP. Ces informations pourront être communiquées au Registre Internet Regional (RIR) lors d'audits réalisés par ce dernier. Par conséquent, le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux indications qu'il a communiquées lors de la réservation de ces ressources.

Le Client s'engage à supprimer les Adresses IP lorsqu'il ne les utilise pas ou plus, dans les plus brefs délais.

Le Client peut supprimer une Adresse IP ou un Bloc d'Adresses IP via l'Interface de Gestion.

La suppression d'une ou plusieurs Adresses IP n'affecte pas le nombre d'Adresses IP initialement commandées par le Client. Le Client conserve la possibilité de demander à OVHcloud de lui remettre à disposition des Adresses IP dans la limite du nombre autorisé au titre de la Commande en vigueur. Il est précisé que le présent droit de mise à disposition d'Adresses IP n'est pas applicable en cas de suspension ou de résiliation du Service pour manquement du Client à ses obligations contractuelles.

A défaut d'utilisation continue par le Client d'une Adresse IP sur une période de trente (30) jours consécutifs, le Client est invité, par courriel ou via l'Interface de Gestion, à assigner les Adresses IP non utilisées à un Service Compatible dans les plus brefs délais. A défaut, le Service sera suspendu immédiatement et de plein droit par OVHcloud. La suspension susvisée intervient sans contrepartie ni dédommagement dû au Client et sans préjudice du droit pour OVHcloud de résilier le Contrat pour manquement contractuel selon les modalités prévues par les Conditions Générales de Service.

9.4. Base Whois

Le Bloc d'Adresses IP sera enregistré dans la base Whois du RIR. Le Client pourra personnaliser certains des champs qui seront alors connus publiquement. Le Client s'engage à personnaliser le reverse de ces Adresses IP supplémentaires.

9.5. Sanctions

En cas de non-respect de l'article 9, OVHcloud se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier le Service pour manquement contractuel selon les modalités prévues par les Conditions Générales de Service.

En cas de nécessité ou d'urgence, la résiliation des Adresses IP pourra être effectuée par OVHcloud sans délai et sans notification préalable.

Est considérée comme un cas de nécessité ou d'urgence, notamment, toute atteinte avérée ou imminente à la réputation d'une Adresse IP commandée par le Client, que ce soit suite à un acte de malveillance, ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système d'infrastructure du Client.

10. TRANSFÉRABILITÉ

Les Adresses IP et les Blocs d'Adresses IP sont transférables entre les différents Services Compatibles du même Campus. Le Client peut modifier l'affectation d'une Adresse IP via l'Interface de Gestion.

Le Client peut s'il le souhaite basculer une Adresse IP supplémentaire sur un autre Service Compatible. Cette opération doit être effectuée dans l'Interface de Gestion du Client. L'affectation d'une Adresse IP ou d'un Bloc d'Adresses IP à un autre Service Compatible est alors comptabilisée dans le nombre maximum d'IP pouvant être associé au Service Compatible.

Le basculement d'une Adresse IP peut être réalisé par le Contact administratif du Service Compatible d'origine s'il est également Contact administratif du Service Compatible de destination.

Le basculement d'une Adresse IP peut être effectué par le Contact technique du Service Compatible d'origine s'il est également contact technique du Service Compatible de destination ET que le contact administratif de ces deux Services Compatibles est identique.

On entend par Contact administratif et technique, les Comptes client associés à un Service Compatible tels que figurant dans l'Interface de gestion du Client.

11. DÉDOMMAGEMENT

En complément de l'article 8 (Effets de la résiliation), si le Client fait un usage d'une ou plusieurs Adresses IP entraînant l'inscription desdites Adresses IP sur des listes noires :

(a) Le Client devra indemniser OVHcloud de toutes les conséquences de ce listage, notamment prendre en charge les frais (incluant le traitement administratif en interne) de dé-listage ; et
(b) OVHcloud pourra immédiatement reprendre en tout ou partie les Adresses IP mises à disposition du Client, afin de préserver leur intégrité et leur valeur, sans contrepartie ni dédommagement dû au Client.

12. NON-SPÉCIFICITÉ DES ADRESSES IP

Les Adresses IP ne sont pas spécifiquement attribuées, c'est-à-dire que lorsqu'une Adresse IP est supprimée par le Client ou reprise par OVHcloud, cette Adresse IP peut être attribuée immédiatement par OVHcloud à un autre Client. OVHcloud ne peut garantir que les Adresses IP remises à disposition du Client suite à une reprise ou suppression précédente d'Adresses IP, ne soient les mêmes que celles précédemment supprimées ou reprises.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE DEDICATED EXCHANGE

Version du 06 octobre 2022

1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières, complétant les Conditions Générales de Service d'OVHcloud, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières relatives au Service de Messagerie collaborative développé par OVHcloud à partir de la solution Microsoft® Exchange (le « Service »). Les présentes ont également pour objet de définir les dispositions contractuelles applicables à la souscription et à l'utilisation du Service par le Client.

Les présentes Conditions Particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Service si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

Le Service offre des fonctionnalités de Messagerie électronique permettant l'envoi et la réception de courriers électroniques, de calendriers, d'espaces de stockage de fichier.

2. MOYENS

Le Service est accessible par le réseau Internet par l'intermédiaire d'une connexion internet. OVHcloud commercialise une offre de messagerie collaborative élaborée sur la base de la solution Microsoft® Exchange. Le Service présente à la fois des fonctionnalités de Messagerie électronique mais également un espace de travail collaboratif permettant l'échange de fichiers, la mise en place de calendriers personnels, etc. A ce titre, OVHcloud rappelle qu'en raison de la haute technicité du Service, elle ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyens.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service se définit comme une solution de Messagerie électronique basée sur la solution Microsoft® Exchange et permettant outre la fonctionnalité d'émission / réception de courriers électroniques, la mise en commun de ressources ou d'informations dans un univers collaboratif parmi les Comptes créés sur une même Offre. Il peut à ce titre s'agir, de calendriers, événements, fichiers, tâches de travail… Le Service est évolutif, multi-accès et personnalisable par le Client en matière de Comptes.

Un Compte est défini comme un espace de Messagerie collaborative créé par le Client et exclusivement dédié à un Utilisateur final du Service. Chaque Compte est basé sur une Licence Exchange et dispose de son propre espace de stockage.

4. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU SERVICE ET ACTIVATION DU SERVICE

Pour pouvoir souscrire le Service, le Client doit disposer des éléments suivants :

- Un Nom de domaine pour lequel il a la qualité d'Administrateur. En ce sens il reconnaît disposer de la faculté de modifier la configuration du Nom de domaine, les serveurs DNS…
- Un Certificat SSL valide et associé au Nom de domaine faisant l'objet de la souscription du Service. Un Certificat SSL est un fichier de données électronique signé numériquement et émis par une autorité de certification de façon à chiffrer les données échangées.

OVHcloud ne garantit pas la compatibilité du Service avec toutes les extensions disponibles pour les noms de domaine. A titre d'illustration, parmi les extensions commercialisées par OVHcloud au jour de la rédaction des présentes, l'extension .TEL est incompatible avec le Service. OVHcloud recommande au Client de vérifier sur le site OVHcloud la compatibilité de son Nom de domaine avec le Service.

Il est impératif que le Client dispose de la qualité d'Administrateur de son Nom de domaine avant toute souscription du Service. En effet, la mise en place du Service peut nécessiter des opérations sur la configuration du

Nom de domaine pour permettre la bonne installation du Service. OVHcloud créera un Certificat SSL pour le Client que ce dernier devra valider par l'intermédiaire d'un champ TXT.

Le Client devra renseigner un champ TXT sur son Nom de domaine qu'il devra confirmer dans l'Interface de gestion OVHcloud, de manière à ce qu'OVHcloud puisse s'assurer que le Client est bien l'Administrateur du Nom de domaine. OVHcloud décline toute responsabilité en cas de retard dans la mise en place du Service.

Il appartient au Client de vérifier qu'il respecte bien les dispositions du présent article avant toute souscription du Service, à défaut, il pourra demander la résiliation du Service conformément aux conditions générales de Service d'OVHcloud.

L'activation du Service intervient à compter de la validation des présentes Conditions Particulières par le Client et se caractérise par la mise en place du Service et de l'envoi par OVHcloud des codes d'accès permettant son administration.

5. CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

A compter de la validation de la commande du Client par OVHcloud, OVHcloud procède à l'installation du Service du Client. Il incombe alors au Client de se connecter sur son Interface de gestion pour procéder à la configuration du Service.

Le Client doit alors notamment préciser le Nom de domaine sur lequel il souhaite installer le Service, la configuration technique de son Nom de domaine et les informations relatives à son Certificat SSL. Le Client crée les Comptes sur les noms de domaines gérés chez OVHcloud directement depuis son Interface de gestion, et pour lesquels il sera facturé dans les conditions définies à l'article 9 des présentes.

OVHcloud offre la possibilité au Client de choisir parmi différents Comptes présentant chacune une liste de fonctionnalités disponibles. OVHcloud se réserve la possibilité d'apporter de nouvelles fonctionnalités ou de faire évoluer les fonctionnalités existantes.

Il appartient au Client de déterminer quelles sont les fonctionnalités qu'il souhaite attribuer à chacun de ses utilisateurs et de souscrire en conséquence les Comptes y correspondant. Le Client peut souscrire différents types de Comptes sur le Service.

6. OBLIGATIONS D'OVHCLOUD

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

6.1. Maintenir en état de fonctionnement ses équipements techniques sur lesquels est installé le Service du Client.

6.2. Assurer l'accès à l'Interface de gestion et au Service via Internet. OVHcloud se réserve également la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

6.3. Intervenir rapidement en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client sur demande d'intervention du Client.

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

6.5. Garantir la confidentialité des Données du Client sous réserve de la bonne configuration par ce dernier des accès liés au Service conformément aux dispositions de l'article 8 des présentes.

7. RESPONSABILITE D'OVHCLOUD

OVHcloud se réserve le droit d'interrompre le Service du Client, si celui-ci constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plateforme d'hébergement d'OVHcloud, que ce soit à la suite d'une utilisation dudit Service de manière anormale, malveillante ou frauduleuse. Dans ce cas, OVHcloud s'efforcera d'en informer préalablement le Client et ce dans la mesure du possible.

OVHcloud ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données de toute sorte, accessibles sur le Service du Client, ou encore transmis ou mis en ligne par le Client ou les utilisateurs de son Service et ce à quelque titre que ce soit.

OVHcloud 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 du ou des fournisseurs d'accès du Client.

Dans le cadre des courriers électroniques, OVHcloud ne peut garantir la bonne délivrance du courrier électronique envoyé depuis le Service par le Client ou l'un des utilisateurs du Service, lorsque la taille du message est supérieure à la taille standard utilisée par les fournisseurs de service de Messagerie électronique à savoir 10 mégaoctets (mo).

Pour garantir la sécurité du Service ou son bon fonctionnement, OVHcloud se réserve la possibilité de limiter les caractéristiques techniques d'accès au Service et notamment les débits de transfert des fichiers, les modalités d'accès à la plateforme ou encore de bloquer tout accès provenant de réseaux ou d'adresses IP considérés par OVHcloud comme non sécurisés ou malveillants. OVHcloud décline toute responsabilité en cas de mauvais fonctionnement du Service en raison de sa configuration par le Client. OVHcloud rappelle à ce titre au Client, qu'il lui appartient de déterminer le nombre maximum de Comptes pouvant être installés sur le Service.

OVHcloud se réserve la possibilité de suspendre le Service en cas d'utilisation non conforme aux présentes conditions particulières, ou conditions générales de Service d'OVHcloud, des lois et règlement en vigueur ou encore contraire aux droits des tiers, ou encore en cas de demande formulée auprès d'OVHcloud par une autorité compétente. De même, OVHcloud pourra être amenée à accéder aux données du Client à la demande de ces mêmes autorités.

8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

8.1. Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services, applications, logiciels stockés sur son Service, 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 notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, OVHcloud 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.

OVHcloud 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 utilisateurs 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.

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVHcloud des sommes déjà versées.

8.2. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel, les utilisateurs de son Service, ou par toute personne auquel le Client aura fourni un ou des mot(s) de passe permettant de se connecter sur tout ou partie du Service. De même, le Client et/ou les utilisateurs du Service supportent seuls les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

8.3. Le Client est seul responsable de la création, de la gestion, de l'administration, de la suppression des Comptes qu'il souscrit dans le cadre du Service. Il lui appartient à ce titre de s'assurer de la bonne gestion des accès des utilisateurs aux Comptes et aux éventuelles données stockées sur l'espace de travail collaboratif. Il appartient au Client de générer les mots de passe pour chacun des Comptes qu'il crée dans le cadre du Service.

A ce titre, OVHcloud décline toute responsabilité en cas d'intrusion dans l'Interface de Gestion ou dans les Comptes qui serait directement imputable à une mauvaise gestion des accès par le Client.

8.4. Il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose bien d'une sauvegarde de ses données avant de procéder à la suppression d'un Compte. Dans ce cas, l'intégralité des données correspondant à ce Compte sera supprimée par OVHcloud.

8.5. Le Client s'engage à veiller à la sécurité de ses données ainsi qu'à la gestion des accès correspondant à chacun des Comptes.

8.6. OVHcloud rappelle au Client que la violation du secret des correspondances est pénalement répréhensible conformément aux dispositions des articles 226-15 et 432-9 du code pénal et L33-1 du code des postes et des communications électroniques.

8.7. Le Client garantit être l'Administrateur du Nom de domaine pour toute la durée du Service

8.8. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux marques d'OVHcloud ou de la société Microsoft®.

9. TARIFS, PAIEMENT ET FACTURATION

9.1. Tarifs

Les tarifs applicables aux solutions de Messagerie collaborative sont disponibles sur le site http://www.ovhcloud.com.

En cas de souscription à une offre comportant un engagement minimum de commande de Comptes, le coût correspondant à cet engagement minimum est entièrement dû par le Client, y compris si le Client utilise un nombre de Comptes inférieur, et ce, quelle qu'en soit la cause.

9.2. Commande initiale

Le paiement du bon de commande initial se fait conformément aux dispositions du Marché.

Dans le cadre du Service, le Client, lors de sa commande initiale, doit souscrire à la location d'un serveur privé uniquement alloué au fonctionnement de sa Messagerie collaborative. Ce serveur est loué par le Client pour une durée d'un an, renouvelable dans les conditions prévues au Marché.

9.3. Renouvellement du Service

En cas de renouvellement du Service, il appartient au Client de procéder au règlement du Service mensuellement, par le biais de tout moyen de paiement convenu dans le cadre du Marché.

A la date d'anniversaire du Service du Client, OVHcloud procédera au calcul visant à déterminer le nombre maximum de Comptes activés lors de cette période et facturera au Client, pour le mois précédent, le coût mensuel applicable par type de Comptes.

Ainsi à titre d'illustration, dans l'hypothèse selon laquelle le Client aurait bénéficié, au début de la période de facturation, de 10 Comptes standards puis qu'il en aurait activé 5 autres le vingtième jour de sa période de facturation, et que ce nombre (10 + 5) correspondrait au nombre maximal de Comptes activés sur le mois, dans ce cas OVHcloud facturera 15 Comptes standard au tarif mensuel applicable à ce type de Compte suivant les tarifs figurant sur le site OVHcloud.

Le Client peut toutefois empêcher le renouvellement d'un ou de plusieurs Comptes de son Service par l'intermédiaire de son Interface de gestion. Le(s) Compte(s) sélectionnés sera/seront désactivés et ne sera/seront pas renouvelé(s) à l'issue de la période en cours d'exécution au moment de la demande formulée par le Client.

9.4. Options

Toute option souscrite dans le cadre du Service fera l'objet d'une facturation propre selon les conditions applicables à l'option et définies sur le site OVHcloud. A ce titre, elle pourra faire l'objet d'une facturation à l'acte, au mois, à l'année en fonction du type d'option.

10. ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE

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

Service	**Engagements de niveau de Service (SLA)**	**Dédommagements**
Accessibilité au Service	Taux mensuel de Disponibilité : 99,9%	Crédit de 5% du coût mensuel des Comptes indisponibles, par tranche d'une (1) heure complète d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.

*Par « **taux de disponibilité mensuelle** », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois 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 un ou plusieurs Comptes ayant pour cause une indisponibilité d'au moins deux des trois moyens d'accès au Service suivants : Accès utilisateur (protocoles POP, IMAP, RPC, MAPI, EWS), Mobilité (logiciel ActiveSync) et interface Webmail.*

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.

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. Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVHcloud, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie.

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

Toute demande de crédits du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion. Le Titulaire verse soit à l'UGAP soit au Client le montant des pénalités dans les conditions prévues au Marché. Au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client. Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux dédommagements susvisés dans l'hypothèse où l'indisponibilité résulte en tout ou partie (i) d'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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SERVEURS BARE METAL TRUSTED ZONE

Version en date du 26/10/2021

1. OBJET

Le présent document énonce les Conditions Particulières applicables au service de mise à disposition d'un Serveur Bare Metal Trusted Zone OVHcloud (ci-après le ou les « Service(s) »).

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

2. CONDITIONS CONTRACTUELLES

L'utilisation du Service est soumise aux conditions suivantes présentées par ordre d'importance décroissante (en cas de contradiction, le document d'importance supérieure prévaut) :

- Les présentes Conditions Particulières de Service et ses annexes ;
- L'annexe « Traitement de Données à caractère personnel » et ses propres annexes ;
- Les Conditions Générales de Service ;

(Ensemble les « Conditions de Service »).

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à disposition du Client différentes catégories de serveurs Bare Metal Trusted Zone 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 Bare Metal Trusted Zone, 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 mis à disposition par 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 6 des présentes Conditions particulières.

4. COMMANDE ET LIVRAISON

OVHcloud informe le Client par courrier électronique de la mise à disposition de son Serveur Bare Metal Trusted Zone. Celle-ci intervient dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrés à compter de la validation des présentes Conditions de Service. Passé ce délai, à défaut de mise à disposition du Serveur Bare Metal Trusted Zone par OVHcloud, le Client est en droit de demander l'annulation de la commande.

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.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

5.1. 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 Bare Metal Trusted Zone. 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 Bare Metal Trusted Zone. Ces installations se font sous son entière responsabilité, OVHcloud ne pouvant être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement du Serveur Bare Metal Trusted Zone du Client consécutif auxdites installations ainsi qu'à leurs paramétrages.

Le Client est administrateur du Serveur Bare Metal Trusted Zone 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, entrainent 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.

5.2. Distribution

Les Serveurs Bare Metal Trusted Zone mis à disposition du Client par OVHcloud ne disposent d'aucune distribution (ou système d'exploitation) préinstallée. Il appartient au Client d'acquérir 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 Bare Metal Trusted Zone, et de s'acquitter 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 Bare Metal Trusted Zone. 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 entrainer 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 Bare Metal Trusted Zone. 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 Bare Metal Trusted Zone 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 Bare Metal Trusted Zone, 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.

5.3. 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'acquérir tous les droits nécessaires à l'utilisation desdits éléments, et s'acquitte des redevances correspondantes directement auprès des tiers ayant-droits.

5.4. Localisation

Les Centres de Données disponibles pour la mise à disposition de Serveurs Bare Metal Trusted Zone ainsi que les équipes en charge du support et de l'administration du Service sont localisés en Union Européenne et tel que 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 Bare Metal Trusted Zone 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.

6. 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 Bare Metal Trusted Zone 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 Bare Metal Trusted Zone: - Gamme SCALE : 99,99% - Gamme HIGHGRADE : 99,99% - Gamme ADVANCE : 99,95% - Gamme RISE : 99,9%	Crédit de 5% du coût mensuel des Serveurs Bare Metal Trusted Zone indisponibles, par tranche de trente (30) minutes entamée 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 Bare Metal Trusted Zone)	Crédit de 5% du coût mensuel du Serveur Bare Metal Trusted Zone indisponible par tranche de trente (30) minutes entamée 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 Bare Metal Trusted Zone)	Crédit de 5% du coût mensuel du Serveur Bare Metal Trusted Zone indisponible par tranche de trente (30) minutes entamée 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 Bare Metal Trusted	Crédit de 5% du coût mensuel du Serveur Bare Metal Trusted Zone impacté par tranche de trente (30) minutes entamée au-delà du SLA, et dans la limite de 50 % dudit coût mensuel.

Zone)	

(*) 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 Bare Metal Trusted Zone *indisponible ou le remplacement dudit Serveur* Bare Metal Trusted Zone *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* Bare Metal Trusted Zone *indisponible.*

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

Par **« Incident niveau 2 »**, il convient d'entendre tout Incident entrainant une dégradation substantielle des performances des Serveurs Bare Metal Trusted Zone 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 Bare Metal Trusted Zone 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 Bare Metal Trusted Zone, 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 entraine 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.

Toute demande de crédits du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion. Le Titulaire du Marché verse soit à l'UGAP soit au Client le montant des pénalités dans les conditions prévues au Marché. 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%

7. TARIF, DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DU SERVICE

Le tarif varie en fonction de la gamme de serveur et de la durée de location (la « Durée Initiale ») sélectionnées par le Client lors de la commande.

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

La Durée Initiale commence le jour de la mise à disposition effective du Serveur Bare Metal Trusted Zone. Sauf disposition contraire convenue entre le Client et le Titulaire du Marché, à l'issue de la Durée Initiale, la durée de location se renouvèle 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 de ses Services par le biais de son Interface de gestion, au moins 24 heures avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

Lorsque la Durée Initiale ne commence pas le 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 mai 2021, entraine la prolongation dudit Service à compter du 24 mai 2022 jusqu'au 31 mai 2022*).

Sauf disposition contraire convenue entre le Client et le Titulaire du Marché, au terme de la Commande, 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.

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.

ANNEXE 1 : ROLES ET RESPONSABILITES (RACI)

R : Est en charge de la **Réalisation** du processus	**A** : Est **gArant** de la bonne fin du processus
C : Est **Consulté** pendant le processus	**I** : Est **Informé** des résultats du processus

1. Avant la souscription

1.1. Spécifier le service en fonction des besoins

Activités	Client	OVHcloud
Choisir la localisation des infrastructures	RA	I
Dimensionner les infrastructures en fonction des besoins	RA	I
Choisir les options en fonction des besoins	RA	I

2. Mise à disposition du service

2.1. Installer le service

Activités	Client	OVHcloud
Produire, acheminer, livrer et maintenir les machines physiques et les bâtiments d'hébergement	CI	RA
Acheter et détenir les licences et droits d'utilisation pour les OS utilisés	RA	
Déployer la configuration réseau initiale sur les équipements	I	RA

2.2. Modèle de réversibilité

Activités	Client	OVHcloud
Rédiger le Document d'Architecture Technique	RA	
Rédiger un plan de continuité d'activité et un plan de reprise d'activité pour le SI hébergé	RA	

2.3. Installation du SI client

Activités	Client	OVHcloud
Installer l'OS	RA	RI
Installer et configurer les softwares et middlewares sur le Serveur Bare Metal Trusted Zone	RA	

Acheter et détenir les licences et droits d'utilisation pour les OS en mode Bring Your Own Licence	RA	

3. Utilisation du service

3.1. Opérations

3.1.1. Opérations quotidiennes

Activités	Client	OVHcloud
Décider d'ajouter / supprimer une option sur le Serveur Bare Metal Trusted Zone, demander le remplacement un matériel défectueux sur le Serveur Bare Metal Trusted Zone	RA	I
Réaliser l'ajout / suppression des options / du matériel sur le Serveur Bare Metal Trusted Zone	I	RA
Adapter la configuration de l'OS aux ressources matérielles en présence	RA	

3.1.2. Gestion des accès

Activités	Client	OVHcloud
Gérer les accès et la politique de sécurité des utilisateurs du Service	RA	
Gérer les accès physiques et logiques des équipes OVHcloud aux infrastructures	I	RA
Gérer les accès au manager	RA	I
Gérer les accès administrateur au Serveur Bare Metal Trusted Zone	RA	

3.1.3. Monitoring

Activités	Client	OVHcloud
Surveiller le bon fonctionnement des dispositifs physiques (utilités) en support du Serveur Bare Metal Trusted Zone	I	RA
Suivre les performances des ressources physiques	RA	R
Traiter et acquitter les alarmes provenant des dispositifs managés du Serveur Bare Metal Trusted Zone	I	RA
Conserver les logs du système d'information hébergé sur le Serveur Bare Metal Trusted Zone	RA	
Conserver les logs du control pane qui supervise le Serveur Bare Metal Trusted Zone		RA

3.1.4. Stockage

Activités	Client	OVHcloud

Créer, modifier, contrôler, restaurer, supprimer les jobs de backups	RA	
Gérer le contenu hébergé sur les infrastructures	RA	
Assurer la continuité et la durabilité des données	RA	
Activités	**Client**	**OVHcloud**
Réaliser la maintenance des dispositifs de stockage et de sauvegarde fournis par OVHcloud		RA

3.1.5. Connectivité

Activités	**Client**	**OVHcloud**
Assurer le fonctionnement des systèmes automatiques de gestion du réseau (architecture, mise en œuvre, maintenance logicielle et matérielle pour les réseaux publics et privés déployés)	I	RA
Gérer le plan d'adressage IP	RA	I

3.1.6. Gestion

Activités	**Client**	**OVHcloud**
Tenir un inventaire des dispositifs fournis par OVHcloud	I	RA
Tenir un inventaire complet de l'ensemble des dispositifs	RA	
Assurer la sécurité des infrastructures de gestion (API, control pane)	R	RA
Assurer la sécurité des OS, Softwares et Middlewares installés sur les Serveurs Bare Metal Trusted Zone	RA	
Gérer la sécurité des données déposées par le Client sur les Serveurs Bare Metal Trusted Zone	RA	
Gérer la sécurité physique des équipements et infrastructures hébergés chez OVHcloud	I	RA
Réaliser le suivi commercial et contractuel du client (devis, commande, livraison et facturation)	CR	RA
Obtenir le support d'experts par l'intermédiaire du TAM	A	R

3.1.7. Continuité d'activité

Activités	**Client**	**OVHcloud**
Gérer les systèmes de gestion automatiques de l'infrastructure mise à disposition	I	RA
Maintenir un plan de continuité d'activité et de reprise d'activité pour le SI hébergé	RA	

3.2. Gestion des évènements

3.2.1. Incidents

Activités	Client	OVHcloud
Remplacer les éléments défectueux compris dans le Serveur Bare Metal Trusted Zone	I	RA
Traiter les incidents (tickets et contacts téléphoniques)	AI	RA

3.2.2. Changements

Activités	Client	OVHcloud
Déployer les correctifs, mettre à jour et configurer les OS, softwares, middlewares et systèmes d'information hébergés sur les Serveurs Bare Metal Trusted Zone	RA	
Planifier les changements demandés par le client	RA	RI

4. Réversion

4.1. Modèle de réversibilité

Activités	Client	OVHcloud
Planifier les opérations de réversibilité	RA	
Choisir les infrastructures de repli	RA	

4.2. Récupération des données

Activités	Client	OVHcloud
Gérer les opérations de réversibilité	RA	
Migrer / transférer les données	RA	

5. Fin de service

5.1. Destruction des configurations

Activités	Client	OVHcloud
Rompre le contrat de fourniture de service	RA	I
Décommissionner les configurations associées au client		RA

5.2. Destruction des données

Activités	Client	OVHcloud
Opérer la destruction sécurisée des données sur les supports de stockage		RA
Détruire les supports de stockage arrivés en fin de vie ou sur lesquels les processus de destruction sécurisé génèrent des erreurs		RA
Fournir une attestation de destruction (sur demande)	I	RA

CONDITIONS PARTICULIERES PUBLIC CLOUD TRUSTED ZONE

Version en date du 3 mars 2022

1. OBJET

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Particulières applicables au service de mise à disposition d'un Public Cloud Trusted Zone OVHcloud (ci-après le ou les « Service(s) »).

Les termes commençant par une majuscule sont définis dans les conditions ci-dessous, et à défaut, dans les Conditions Générales de Service ou dans le glossaire accessible sur le Site Internet d'OVHcloud.

2. CONDITIONS CONTRACTUELLES

L'utilisation du Service est soumise aux conditions suivantes présentées par ordre d'importance décroissante (en cas de contradiction, le document d'importance supérieur prévaut) :

- Les présentes Conditions Particulières de Service et ses annexes ;
- Les Conditions Particulières « Support Entreprise OVHcloud » ;
- L'annexe « Traitement de Données à caractère personnel » et ses propres annexes ;
- L'EULA Microsoft ;
- Les Conditions Générales de Service

(ensemble, les « Conditions de Service »).

3. DESCRIPTION DES SERVICES

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client différentes Ressources dont les configurations et caractéristiques sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. Le terme « Ressource(s) » désignent les élément(s) composant les Services de l'univers Public Cloud Trusted Zone, notamment les Instances et Espaces de Stockage tels que Conteneurs Object Storage. Les configurations et caractéristiques des Ressources évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions, notamment dans le cadre de toutes nouvelles commandes.

Avant de choisir et d'utiliser des Ressources, il appartient au Client d'étudier attentivement chaque configuration disponible afin de sélectionner celle(s) dont les caractéristiques correspondent à ses besoins.

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

En fonction de la configuration et du type d'Instance, les ressources allouées, ainsi que le débit maximum de données sur la bande passante et les caractéristiques de l'Espace de Stockage (réplication, distribution, localisation) varient. Les quantités de ressources en mémoire vive et processeur allouées au Client, sont, soit garanties (Instances RAM et Instances CPU), soit partagées par le Client avec les autres utilisateurs disposant d'une ou plusieurs Instance(s) installée(s) sur le même Serveur Hôte. En cas de ressources partagées, la performance ne peut être garantie.

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

Les capacités des Services peuvent être limitées (notamment bande passante, volumes additionnels d'une Instance, etc.). Ces limites de capacité sont précisées sur le Site Internet d'OVHcloud.

Pendant toute la durée de la souscription, OVHcloud met à la disposition du Client une Interface de Gestion lui permettant de gérer les Services, de paramétrer et gérer ses Ressources ou encore de retrouver ses relevés de consommation.

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

4. COMMANDE ET LIVRAISON

La souscription au Service se fait uniquement via les équipes commerciales d'OVHcloud.

Les codes d'accès et clés génériques fournis par OVHcloud dans le cadre de la mise à disposition du Service n'ont pas vocation à être utilisés durablement. Il revient au Client de les modifier dans les plus brefs délais à compter de leur réception, en respectant les règles de l'art en matière de sécurité et de confidentialité des moyens d'authentification.

A compter de l'activation du Service par OVHcloud, le Client peut à tout moment gérer ses Ressources : augmenter ou réduire le nombre de ses Instances et le volume de données stockées dans ses Espaces de Stockage, changer la ou les Instance(s) mise(s) à sa disposition afin de bénéficier d'une nouvelle configuration, etc. Ces changements interviennent de manière asynchrone suivant la demande du Client, faite directement depuis son Interface de Gestion ou en utilisant les API mises à disposition par OVHcloud.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

5.1 Prérequis

Le Service implique une souscription au service Support Entreprise d'OVHcloud.

Avant d'utiliser les Services, il appartient au Client de prendre connaissance de toutes leurs caractéristiques, ainsi que des Conditions de Services applicables, en particulier les présentes conditions d'utilisation, et de valider que ces conditions correspondent à ses besoins, compte tenu, entre autres, de ses activités et de son analyse de risque.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte des ressources mises à sa disposition par OVHcloud dans le cadre des Services et pour s'assurer de la pérennité des données stockées sur lesdites ressources, notamment via la réalisation d'opérations de sauvegarde.

Le Client s'engage également à prendre connaissance de la documentation mise à sa disposition par OVHcloud et relative aux Services.

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

5.2 Généralités

Les ressources mises à disposition du Client restent la propriété exclusive d'OVHcloud.

Certains composants des Serveurs Hôtes sur lesquels sont installés les Ressources, notamment les Instances mises à disposition du Client, étant partagées avec les autres ressources installées sur ces derniers, le Client s'engage à ne pas utiliser les Services d'une façon préjudiciable pour les autres clients d'OVHcloud ou nuire à la réputation de l'adresse IP desdits Serveurs Hôtes.

Le Client est seul responsable de l'administration et de l'utilisation qu'il fait des Ressources, notamment Instances et Espaces de Stockage (Conteneurs Object Storage, etc.), mises à sa disposition. OVHcloud se charge de l'administration de l'Infrastructure (matériel, réseau, Serveurs Hôtes, disques) sur laquelle sont configurés les Services, et n'intervient pas dans l'administration desdites Ressources.

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

disposition, ainsi que du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers.

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

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

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, et autres droits de propriété intellectuelle. Le Client s'interdit notamment dans le cadre ou à partir des Services de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur les Ressources, des fichiers ou des liens de type hypertexte en violation notamment de droits de propriété intellectuelle, de mettre en place des services de débridage ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plateformes d'hébergement de fichiers, d'utiliser de manière avérée la technique du spamming ou envoi de courriers électroniques non sollicités sur le réseau Internet, au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques, de mener des activités d'intrusion et/ou tentatives d'intrusion (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing…), et plus généralement 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 ces hypothèses, OVHcloud se réserve le droit de suspendre les Services sans préavis et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVHcloud pourrait prétendre. Lorsque le Client dispose d'un réseau privé OVHcoud (vRack), OVHcloud se réserve le droit de suspendre l'Instance du Client si ce dernier utilise le lien réseau privé de ladite Instance à plus de 75% de sa capacité pendant plus de 72 minutes par période de 24 heures.

OVHcloud ne saurait être tenue pour responsable, à quelque titre que ce soit, y compris de manière solidaire, des informations, fichiers, données et autres Contenus du Client, et de l'utilisation qui en est faite dans le cadre du Service, notamment transmission, diffusion à des Internautes, collecte, exploitation, mise à jour, etc. 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.

OVHcloud se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le Client reconnait que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place, et de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités des Ressources afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. OVHcloud informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de ces blocages.

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 des Services. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir des Services.

OVHcloud se réserve par ailleurs la possibilité de suspendre les Services du Client si ces derniers présentent un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes, infrastructures et environnements d'OVHcloud, des Services et/ou des données du Client.

Les opérations de suppression et de réinstallation des Ressources (Instances, Conteneurs Object Storage, et autres), de même que la résiliation des Services, entrainent la suppression automatique et irréversible (a) des systèmes d'exploitation et applications qui y sont installées, et (b) de toutes les données et informations stockées sur les Espaces de Stockage Locaux et Distant associés aux Ressources supprimées ou réinstallées.

Le Client est seul responsable des opérations (telles que sauvegardes, transferts, Snapshot, etc.) qu'il estime nécessaire de réaliser avant suppression ou réinstallation de ses Ressources, afin de se prémunir contre la perte de ses informations, contenus et données.

OVHcloud n'effectue aucune sauvegarde spécifique du Contenu et des données stockées sur les Ressources, et les mécanismes de réplication de données mis en œuvre par OVHcloud dans le cadre des Services ne constituent en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte ou l'altération de son Contenu et de ses données. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Données afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre des Services.

OVHcloud met en place une fonctionnalité permettant de réaliser des copies « instantanées » (ou « Snapshot ») de l'état (processus et mémoire vive) d'une Instance à un moment déterminé. Certaines Instances ne sont néanmoins pas éligibles à cette fonctionnalité, tel que renseigné sur le site OVHcloud. OVHcloud rappelle au Client qu'un Snapshot ne constitue pas une sauvegarde pérenne des données de l'Instance. Par conséquent, un Snapshot ne saurait en aucun cas dispenser le Client de réaliser une sauvegarde de ses données conformément aux dispositions du présent article des présentes. Par défaut, les Snapshots ont une durée illimitée et sont facturés dans les conditions prévues à l'article 9 ci-dessous. Le Client peut solliciter la restauration de son Instance à partir de n'importe quel Snapshot. Dans ce cas, les données de l'Instance sont supprimées et les données du Snapshot sélectionné sont restaurées.

Les Services, et notamment les technologies de « Cloud Computing » permettant d'exploiter les puissances de calcul et de stockage des serveurs hôtes via le réseau Internet et étant utilisées par OVHcloud pour la gestion des Ressources, notamment des Instances et des Espaces de Stockage du Client, ne comportent pas de garantie de continuité de Service, ni de garantie de protection et de conservation des Contenus et autres données du Client. Le Client demeure seul responsable, notamment en cas d'hébergement de Contenus et/ou de données sensibles et/ou nécessaires à la poursuite de ses activités, de la sauvegarde (ou back-up) de ses données et autres Contenus, la mise en place et la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité, et plus généralement de toutes mesures techniques et organisationnelles de nature à permettre au Client de poursuivre son activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur des Services susceptible d'impacter la disponibilité et l'intégrité de ses Contenus et données, et par conséquence, la continuité de son activité.

5.3 Applications, outils et logiciels

Les applications, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud dans le cadre des Services (notamment le système d'exploitation avec lequel les Instances du Client sont configurées par OVHcloud, les applications étant le cas échéant préinstallées sur les Instances par OVHcloud et les Applications API mises à disposition), doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers. Le Client s'engage à toujours utiliser les dernières versions disponibles des applications, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud.

Les Conditions Produits Tiers sont soit communiquées au Client au moment de la première commande de la Ressource configurée avec lesdits systèmes et/ou applications préinstallé(e)s, soit mises à disposition du Client sur le Site Internet d'OVHcloud ou sur le site de l'éditeur.

Les Services peuvent être utilisés et interconnectés avec des éléments (logiciels, systèmes, applications, objets connectés, etc.) non fournis par OVHcloud. Le Client se charge d'acquérir tous les droits nécessaires à l'utilisation desdits éléments, et s'acquitte des redevances correspondantes directement auprès des tiers ayant-droits. Les installations desdits éléments se font sous son entière responsabilité, OVHcloud ne pouvant être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement des Services du Client consécutif auxdites installations.

5.4 Evolution des Services et Mises à jour

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les systèmes d'exploitation et applications préinstallés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée en concertation avec le Client.

Le Client peut également procéder aux opérations de maintenance et de mise à jour des systèmes d'exploitation et applications susvisés étant préinstallés sur les Ressources mises à sa disposition. Dans ce cas, 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 des Ressources consécutif aux opérations ainsi réalisées par le Client.

Avant d'opérer des mises à jour ou montées de version des systèmes d'exploitation et applications, le Client doit prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la pérennité de ses données, telles qu'opérations de sauvegarde, et s'assurer de la compatibilité de l'évolution ou de la nouvelle version avec les Services. A cette fin, le Client consulte le Site Internet d'OVHcloud, et à défaut d'information disponible, contacte le Support OVHcloud.

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

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

5.5 Localisation

Les Centres de Données disponibles pour la mise à disposition du Service ainsi que les équipes OVHcloud en charge du Support Entreprise et de l'administration du Service sont localisés en Union Européenne et tel que 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 au moment de la création d'une Ressource.

Le Client reconnaît et accepte qu'il soit également soumis à la législation applicable sur le territoire sur lequel les Infrastructures sont installées et ses données stockées. Il reconnaît ainsi la faculté pour OVHcloud de suspendre son Service dès lors que celui-ci serait utilisé pour une activité prohibée sur le lieu de localisation physique des équipements fournis par OVHcloud.

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

6. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

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

Offre	**Engagements de niveau de Service (SLA)**
Instances General Purpose	Taux de disponibilité mensuelle : 99,99%
Instances CPU	Taux de disponibilité mensuelle : 99,99%

Instances RAM	Taux de disponibilité mensuelle : 99,99%
Instances Discovery	Taux de disponibilité mensuelle : 99,95%
Conteneurs Object Storage, Block Storage	Taux de disponibilité mensuelle : 99,90% Taux de résilience mensuelle des données : 100%

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

Par **« Indisponibilité »,** *il convient d'entendre la perte, pendant plus de trois (3) minutes consécutives, de l'accès au Conteneur Object Storage du Client ou de la connectivité à l'Instance active du Client. La perte de connectivité est constatée par OVHcloud grâce notamment à la mise en place de requêtes de monitoring de type ARP PING (Adress Resolution Protocol). Le temps d'Indisponibilité est calculé par OVcloudH à compter de l'ouverture du ticket incident. Si en raison de certaines configurations opérées par le Client sur ses Instances, OVHcloud n'est pas en mesure de réaliser les opérations techniques de monitoring susvisées permettant de vérifier la disponibilité des Services, les engagements de disponibilité prévus ci-dessus ne seront pas applicables.*

Par **« Résilience »**, *il convient d'entendre la capacité d'OVHcloud à mettre à nouveau à disposition du Client les données qui ont été stockées dans les Conteneurs Object Storage du Client avant un incident d'Indisponibilité dûment déclaré (voir conditions ci-après). L'engagement de résilience est applicable au Service Object Storage uniquement, à l'exclusion des autres Espaces de Stockage proposés par OVHcloud dans le cadre des Services Public Cloud. L'engagement de Résilience d'OVHcloud ne constitue en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de son contenu et de ses données. Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses données et de la gestion de la continuité de son activité tel que prévu à l'article 4.2 ci-dessus.*

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

En cas d'Indisponibilité, le Client déclare l'incident, et 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. Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVHcloud, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie.

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

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

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

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

- Non-respect du taux de disponibilité :

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

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

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

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

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

Si un événement entraine 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 ou de défaut de Résilience 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 les Ressources), (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 des Services par le Client (notamment mauvaise utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues aux présentes 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.

7. DUREE DU SERVICE

Une fois la souscription au(x) Service(s) réalisée, le Client décide, en fonction de ses besoins, de créer et/ou de supprimer tout ou partie du/des Service(s) (en particulier Instances et Espaces de Stockage), via son Interface de Gestion.

Il n'y a pas de durée minimum d'utilisation. Toutefois, tout(e) heure ou mois (étant entendu heure d'horloge ou mois calendaire) commencé(e), selon le mode de facturation retenu, est facturé(e) et du(e) en intégralité dans les conditions prévues à l'article 9 ci-dessous.

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

Au terme du Service, quel qu'en soit le motif, les Ressources du Client sont supprimées ainsi que l'intégralité des éléments associés (Snapshots, etc.) et des données susceptibles d'y être stockées.

8. TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION

Les tarifs applicables sont disponibles sur le Site Internet d'OVHcloud, à l'exception de la majoration relative à l'option « Trusted Zone », laquelle est communiquée au Client lors de la Commande.

8.1. Ressources et éléments associés

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

Deux tarifications sont proposées :

- Un tarif forfaitaire mensuel ;
- Un tarif horaire (ou « Pay as you go »).

Concernant le tarif forfaitaire mensuel :

Le tarif forfaitaire mensuel permet d'utiliser une Ressource (et le cas échéant les éléments associés) pendant tout le mois calendaire au cours duquel la Ressource est créée. Si la création de la Ressource intervient en cours de mois, le tarif forfaitaire mensuel susvisé est facturé au *prorata temporis* sur la base du nombre d'heures restant depuis la création de la Ressource, jusqu'à la fin du mois en cours (l'heure de création de la Ressource étant comptabilisée comme une heure pleine et entière).

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

Concernant le tarif horaire ("Pay as you go") :

Concernant le tarif horaire, le Client est facturé en fonction des unités d'œuvre effectivement consommées (par exemple durée de mise à disposition, durée de rétention, volume de Données, nombre de séries, etc.). Chaque unité d'œuvre entamée est facturée en intégralité, y compris si elle n'est pas totalement utilisée ou si elle est créée et/ou supprimée en cours de tranche horaire (arrondi à l'unité supérieure).

Les unités d'œuvre varient d'une catégorie de Service à l'autre. Les unités d'œuvre applicables à chaque Service ainsi que les tarifs correspondants sont précisés sur le Site Internet d'OVHcloud.

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

8.2. Conteneurs Object Storage

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

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

OVHcloud propose un tarif horaire par Giga Octet.

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Généralités

Lorsque plusieurs tarifications existent, le tarif applicable est déterminé par le Client via son Interface de Gestion au moment de la création de la Ressource concernée (par exemple création d'Instance).

En cas d'application d'un tarif forfaitaire mensuel, le Service est facturé à terme à échoir quelques instants après la création par le Client de la Ressource et concernés (ainsi que ses éléments associés).

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

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

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

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

9. SERVICE EN PHASE DE TEST

OVHcloud se réserve le droit de proposer des services ou de nouvelles fonctionnalités en version « Beta » (ci-après le(s) « Service(s) Beta »). Toute version de service désignée, par tout moyen et notamment le Site Internet OVHcloud en tant que version Beta par OVHcloud sera considérée comme un Service Beta au sens des présentes.

Le Client peut être invité à communiquer des retours d'information réguliers quant à l'utilisation du Service en phase de test via les différents canaux préalablement établis et mis à sa disposition par OVHcloud. Le Client assure avoir pris connaissance et avoir été averti du fait que le Service Beta fourni par OVHcloud est en phase de test selon le sens commun réservé à ce terme. Par conséquent il s'engage à supporter tous les risques (tels que notamment instabilité, dysfonctionnements, indisponibilités, perte ou altération des données...) liées à cette phase. Les niveaux de service (SLA) indiquées dans les présentes conditions particulières ne sont pas applicables aux Services Beta.

OVHcloud rappelle à ce titre au Client, qu'il lui est fortement déconseillé de stocker sur le Service Beta pendant la durée de la période de test, des fichiers présentant un caractère vital ou essentiel à son activité. Le Client s'engage à ne pas stocker de donnée à caractère personnel sur le Service Beta.

La commercialisation et la continuité du Service à l'issue de la Phase de Test ne sont pas garanties par OVHcloud. OVHcloud se réserve le droit de suspendre voire mettre fin au service Beta, à tout moment et sans indemnisation. OVHcloud se réserve dès lors la possibilité de restreindre, limiter ou suspendre le Service Beta 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 aux termes contractuels d'OVHcloud ou ne correspondent pas aux finalités du test effectué dans le cadre du Service Beta.

En cas de non-renouvellement de la phase de test, OVHcloud s'efforcera d'en informer préalablement le Client et procédera à l'effacement de toutes les données stockées par le Client sur le Service Beta. Au terme du Service Beta, pour quelque raison que ce soit, OVHcloud procédera à l'effacement de toutes les données stockées par le Client sur ledit service.

ANNEXE 1

Rôles et responsabilités (RACI)

R : Est en charge de la **Réalisation** du processus	**A** : Est **gArant** de la bonne fin du processus
C : Est **Consulté** pendant le processus	**I** : est **Informé** des résultats du processus

I. RACI COMMUN A L'ENSEMBLE DU SERVICE PUBLIC CLOUD TRUSTED ZONE

1. Avant la souscription au Service

Activité	Client	OVHcloud
Obtenir le support d'un contact commercial pour aider à la création d'un compte client spécifique de la Trusted Zone	A	RI

2. Utilisation du Service

Activité	Client	OVHcloud
Suivi commercial et contractuel du Client (devis, commande, livraison et facturation)	CR	AR
Obtenir le support d'experts par l'intermédiaire du Technical Account Manager dans le cadre du Support Entreprise	A	R

II. INSTANCES

1. Avant la souscription au Service : Spécifier le Service en fonction des besoins

Activité	Client	OVHcloud
Choisir la gamme d'Instance en fonction des besoins (CPU, RAM, General Purpose ...)	RA	I
Renseigner les données à caractère personnel nécessaires pour la souscription au Service	RA	I
Choisir la localisation du Service	RA	I

2. Mise à disposition du Service

2.1. Installer le Service

Activité	Client	OVHcloud
Produire, acheminer, livrer et maintenir les Instances physiques et les bâtiments d'hébergement.	I	RA
Installer les briques fonctionnelles, internes à l'Instance, nécessaires au maintien en conditions opérationnelles et au maintien en conditions de sécurité (firmware, BIOS)	I	RA
Déployer la configuration réseau initiale sur le Service	I	RA
Acheter et détenir les licences et droits d'utilisation pour les OS Microsoft proposés au catalogue d'OVHcloud	CI	RA

Acheter et détenir les licences et droits d'utilisation pour les autres types d'OS utilisés	RA	

2.2. Modèle de réversibilité

Activité	Client	OVHcloud
Importer des images aux formats supportés par l'infrastructure OpenStack	RA	C

2.3. Installation du SI Client

Activité	Client	OVHcloud
Installer l'OS	RA	RI
Installer l'ensemble des logiciels souhaités	RA	

3. Utilisation du Service

3.1. Opérations

3.1.1. Opérations quotidiennes

Activité	Client	OVHcloud
Gérer la sécurité logique des données installées sur l'Instance (confidentialité, intégrité, sauvegardes, …)	RA	
Assurer l'accessibilité de l'Instance sur le réseau		RA
Décider d'ajouter / supprimer une option sur l'Instance	RA	I
Réaliser l'ajout / suppression des options / du matériel sur l'Instance	I	RA
Installer les briques de sécurité nécessaires en fonction des besoins	RA	
Administrer les applicatifs installés sur l'Instance	RA	
Réaliser les backups	RA	
Réaliser les backups suite à la demande du Client (en option)	CI	RA

3.1.2. Gestion des accès

Activité	Client	OVHcloud
Délégation des droits d'accès à son Interface de Gestion	RA	I
Gérer les accès physiques et logiques des équipes OVHcloud aux Infrastructures	I	RA
Gérer les accès et la politique de sécurité des utilisateurs du Service	RA	

3.1.3. Monitoring

Activité	Client	OVHcloud
Gérer et monitorer la capacité des serveurs physiques en support des Services Public Cloud Trusted Zone.		RA

Gérer et monitorer la capacité des services Public Cloud Trusted Zone	RA	
Surveiller le bon fonctionnement des logiciels installés sur les Instances	RA	
Conserver les logs du control plane qui supervise l'Instance (API, hyperviseur)		RA
Conserver les logs du système d'information installé sur l'Instance	RA	
Monitorer- Surveiller le bon fonctionnement des dispositifs physiques (utilités) en support des Instances	I	RA
Créer, modifier, contrôler, restaurer, supprimer les jobs de backups	RA	
Créer les jobs des backups suite à la souscription à l'option Automated backups	AI	R
Réaliser la maintenance des dispositifs de stockage et de sauvegarde fournis		RA

3.1.4. Stockage

Activité	Client	OVHcloud
Assurer le chiffrement des données sur l'Espace de Stockage alloué	RA	

3.1.5. Connectivité

Activité	Client	OVHcloud
Gérer le plan d'adressage IP et choisir les protocoles réseaux adéquats	RA	I
Filtrer les accès réseau à l'Instance	RA	I
Assurer le fonctionnement des systèmes automatiques de gestion du réseau (architecture, mise en œuvre, maintenance logicielle et matérielle pour les réseaux publics et privés déployés)	I	RA

3.1.6. Gestion

Activité	Client	OVHcloud
Fournir l'inventaire des Instances consommées	I	RA
Assurer la sécurité de l'Infrastructure de gestion (API, control plane)		RA
Assurer la sécurité des OS, softwares et middlewares installés sur les Instances	RA	
Gérer la sécurité physique des équipements et Infrastructures hébergées	I	RA
Gérer la sécurité des données hébergées sur les Instances	RA	

3.1.7. Continuité d'activité

Activité	Client	OVHcloud
Réaliser des tests périodiques de restauration de données	RA	

Maintenir un plan de continuité d'activité et de reprise d'activité pour le SI hébergé	RA	C
Gérer les systèmes de gestion automatiques de l'Infrastructure mise à disposition	I	RA

3.2. Gestion des évènements

3.2.1. Incidents

Activité	Client	OVHcloud
Traiter les incidents matériels et réseau (tickets et contacts téléphoniques)	AI	RA
Traiter les autres incidents	RA	
Remplacer les éléments matériels défectueux de l'Infrastructure en support des Instances	I	RA
Restaurer les sauvegardes de l'Instance	RA	
Restaurer les sauvegardes en cas de souscription à une option gérée par OVHcloud	A	R

3.2.2. Changements

Activité	Client	OVHcloud
Déployer les correctifs, mettre à jour et configurer les OS, softwares, middlewares et systèmes d'information hébergés sur les Instances	RA	

4. Réversion

4.1. Modèle de réversibilité

Activité	Client	OVHcloud
Planifier les opérations de réversibilité	RA	
Choisir les infrastructures de repli	RA	
Exporter les données au format QCOW2	RA	I

4.2. Récupération des données

Activité	Client	OVHcloud
Gérer les opérations de réversibilité	RA	
Migrer / transférer les données	RA	

5. Fin de Service

5.1. Destruction des configurations

Activité	Client	OVHcloud
Décommissionner les configurations associées au Client après résiliation du contrat		RA

5.2. Destruction des données

Activité	Client	OVHcloud
Supprimer les données sur les Instances		RA
Détruire les supports de stockage arrivés en fin de vie ou sur lesquels le processus de destruction sécurisé génère des erreurs		RA

III. CONTENEURS OBJECT STORAGE

1. Avant la souscription du Service : Spécifier le Service en fonction des besoins

Activité	Client	OVHcloud
Choisir la gamme de Conteneur Object Storage en fonction des besoins (SWIFT, S3 High Speed, S3 Standard, ...)	RA	I
Renseigner les données à caractère personnel nécessaires pour la souscription au Service	RA	I
Choisir la localisation du Service	RA	I
Obtenir le support d'un contact commercial pour aider à la création d'un compte client spécifique de la Trusted Zone	A	RI

2. Mise à disposition du Service

2.1. Installer le Service

Activité	Client	OVHcloud
Produire, acheminer, livrer et maintenir les instances physiques et les bâtiments d'hébergement.	I	RA

2.2. Installation du SI Client

Activité	Client	OVHcloud
Choisir le type de conteneur	RA	CI

3. Utilisation du Service

3.1. Opérations

3.1.1. Opérations quotidiennes

Activité	Client	OVHcloud
Assurer l'accessibilité des conteneurs et objets		RA
Décider d'ajouter / supprimer une option	RA	I
Réaliser l'ajout / suppression des options	I	RA
Gérer la sécurité des conteneurs et objets créés (chiffrement etc.)	RA	
Administrer le service de stockage et stocker les fichiers de configuration qui déterminent la politique d'accès aux données	I	RA
Administrer les données	RA	

Réaliser les backups	RA	

3.1.2. Gestion des accès

Activité	Client	OVHcloud
Gérer l'accès à l'Interface de Gestion	RA	I
Gérer les accès physiques et logiques des équipes OVHcloud aux Infrastructures	I	RA
Gérer la sécurité logique (polices de sécurité S3) des conteneurs et objets créés	RA	

3.1.3. Monitoring

Activités	Client	OVHcloud
Gérer et monitorer la capacité des serveurs physiques en support du Service Conteneurs Object Storage		RA
Gérer et monitorer la capacité des serveurs physiques en support du Service Conteneurs Object Storage	I	RA
Conserver logs du control plane qui supervise l'Instance (API, hyperviseur)		RA
Monitorer le bon fonctionnement des dispositifs physiques (utilités) en support du stockage	I	RA
Créer, modifier, contrôler, restaurer, supprimer les jobs de backups	RA	
Réaliser la maintenance des dispositifs de stockage et de sauvegarde fournis		RA

3.1.4. Stockage

Activité	Client	OVHcloud
Assurer le chiffrement des données sur l'espace de stockage alloué	RA	

3.1.5. Gestion

Activité	Client	OVHcloud
Fournir l'inventaire sur les conteneurs et objets créés	I	RA
Assurer la sécurité de l'Infrastructure de gestion (API, control plane)		RA
Gérer la sécurité physique des équipements et Infrastructures hébergées	I	RA
Suivi commercial et contractuel du Client (devis, commande, livraison et facturation)	CR	AR
Obtenir le support d'experts par l'intermédiaire du Technical Account Manager dans le cadre du Support Entreprise	A	R

3.1.6. Continuité d'activité

Activité	Client	OVHcloud
Réaliser des tests périodiques de restauration de données	RA	

Maintenir un plan de continuité d'activité et de reprise d'activité pour le SI hébergé	RA	
Gérer les systèmes de gestion automatiques de l'Infrastructure mise à disposition	I	RA

3.2. Gestion des évènements

3.2.1. Incidents

Activités	Client	OVHcloud
Traiter les incidents matériels et réseau (tickets et contacts téléphoniques)	AI	RA
Traiter les autres incidents	RA	
Remplacer les éléments matériels défectueux des serveurs physiques et disques durs	I	RA
Restaurer les sauvegardes des volumes de données	RA	

4. Réversion

4.1. Modèle de réversibilité

Activité	Client	OVHcloud
Planifier les opérations de réversibilité	RA	
Choisir les infrastructures de repli	RA	CI
Choisir le format des données à exporter	RA	

4.2. Récupération des données

Activité	Client	OVHcloud
Gérer les opérations de réversibilité	RA	
Migrer / transférer les données	RA	

5. Fin de Service

5.1. Destruction des configurations

Activité	Client	OVHcloud
Décommissionner les configurations associées au Client après résiliation du contrat		RA

5.2. Destruction des données

Activité	Client	OVHcloud
Supprimer les données du Service Conteneurs Object Storage		RA
Détruire les supports de stockage arrivés en fin de vie ou sur lesquels le processus de destruction sécurisé génère des erreurs		RA

IV. BLOCK STORAGE

1. Avant la souscription : Spécifier le Service en fonction des besoins

Activité	Client	OVHcloud
Choisir la gamme de Block Storage en fonction des besoins (Classic, High speed, ...)	RA	I
Renseigner les données à caractère personnel nécessaires pour la souscription au Service	RA	I
Choisir la localisation du Service en cohérence avec la localisation des Instances	RA	I
Obtenir le support d'un contact commercial pour aider à la création d'un compte client spécifique de la Trusted Zone	A	RI

2. Mise à disposition du Service

2.1. Installer le Service

Activité	Client	OVHcloud
Produire, acheminer, livrer et maintenir les Instances physiques et les bâtiments d'hébergement.	I	RA

2.2. Modèle de réversibilité

Activité	Client	OVHcloud
Importer des Images aux formats supportés par infrastructure OpenStack	RA	I

2.3. Installation du SI Client

Activité	Client	OVHcloud
Choisir le type de volume et provisionner un espace de stockage adapté au besoin	RA	CI
Installer l'ensemble des logiciels souhaités	RA	

3. Utilisation du Service

3.1. Opérations

3.1.1. Opérations quotidiennes

Activité	Client	OVHcloud
Gérer la sécurité logique des données installées sur l'Instance (confidentialité, intégrité, sauvegardes, ..)	RA	
Assurer l'accessibilité des volumes de données via les Instances auxquelles ils sont attachés		RA
Décider d'ajouter / supprimer une option de Block Storage (redimensionner, créer un snapshot, créer un volume backup)	RA	I
Réaliser l'ajout / suppression des options sur le Service Block Storage (redimensionner, créer un snapshot, créer un volume backup)	I	RA
Installer les briques de sécurité nécessaires en fonction des besoins	RA	
Administrer le service de stockage	I	RA
Administrer les données	RA	

Réaliser les backups	RA	
Réaliser les backups suite à la demande du Client (en option)	CI	RA

3.1.2. Gestion des accès

Activité	Client	OVHcloud
Gérer l'accès à l'Interface de Gestion	RA	I
Gérer les accès physiques et logiques des équipes OVHcloud aux Infrastructures	I	RA
Gérer les accès et la politique de sécurité des utilisateurs du Service	RA	

3.1.3. Monitoring

Activité	Client	OVHcloud
Gérer et monitorer la capacité des serveurs physiques en support des services Public Cloud		RA
Suivre les performances des clusters de Block Storage	I	RA
Conserver logs du control plane qui supervise l'Instance (API, hyperviseur)		RA
Conserver les logs du système d'information installé sur l'Instance	RA	
Monitorer le bon fonctionnement des dispositifs physiques (utilités) en support du stockage	I	RA
Créer, modifier, contrôler, restaurer, supprimer les jobs de backups	RA	
Créer les jobs des backups suite à la souscription à l'option « automated backups »	AI	R
Réaliser la maintenance des dispositifs de stockage et de sauvegarde fournis		RA

3.1.4. Stockage

Activité	Client	OVHcloud
Assurer le chiffrement des données sur l'espace de stockage alloué	RA	

3.1.5. Gestion

Activité	Client	OVHcloud
Fournir l'inventaire sur les volumes de stockage consommé	I	RA
Assurer la sécurité de l'Infrastructure de gestion (API, control plane)		RA
Assurer la sécurité des OS, logiciels et middlewares installés sur les Instances	RA	
Gérer la sécurité physique des équipements et Infrastructures hébergées	I	RA
Gérer la sécurité des données sur les volumes de stockage	RA	

3.1.6. Continuité d'activité

Activité	Client	OVHcloud
Réaliser des tests périodiques de restauration de données	RA	
Maintenir un plan de continuité d'activité et de reprise d'activité pour le SI hébergé	RA	C

Gérer les systèmes de gestion automatiques de l'Infrastructure mise à disposition	I	RA

3.2. Gestion des évènements

3.2.1. Incidents

Activité	Client	OVHcloud
Traiter les incidents matériels et réseau (tickets et contacts téléphoniques)	AI	RA
Traiter les autres incidents	RA	
Remplacer les éléments matériels défectueux des serveurs physiques et disques durs	I	RA
Restaurer les sauvegardes des volumes de données	RA	
Restaurer les sauvegardes en cas de souscription à une option gérée par OVHcloud	A	R

3.2.2. Changements

Activité	Client	OVHcloud
Déployer les correctifs, mettre à jour et configurer les OS, softwares, middlewares et systèmes d'information hébergés sur les instances	RA	

4. Réversion

4.1. Modèle de réversibilité

Activité	Client	OVHcloud
Planifier les opérations de réversibilité	RA	
Choisir les infrastructures de repli	RA	CI
Exporter les données au format QCOW2	RA	I

4.2. Récupération des données

Activité	Client	OVHcloud
Gérer les opérations de réversibilité	RA	
Migrer / transférer les données	RA	

5. Fin de Service

5.1. Destruction des configurations

Activité	Client	OVHcloud
Décommissionner les configurations associées au Client après résiliation du contrat		RA

5.2. Destruction des données

Activité	Client	OVHcloud
Supprimer les données sur les volumes de stockage		RA
Détruire les supports de stockage arrivés en fin de vie ou sur lesquels le processus de destruction sécurisé génère des erreurs		RA

Microsoft Volume Licensing

END USER LICENSE TERMS

TERMS AND CONDITIONS REGARDING USE OF MICROSOFT SOFTWARE

This document governs the use of Microsoft software, which may include associated software, media, printed materials, and "online" or electronic documentation (individually and collectively, "Products") provided by **OVH** (hereinafter referred to as "Customer"). Customer does not own the Products and the use thereof is subject to certain rights and limitations of which Customer must inform you. Your right to use the Products is subject to the terms of your agreement with Customer**,** and to your understanding of, compliance with, and consent to the following terms and conditions, which Customer does not have authority to vary, alter, or amend.

1. DEFINITIONS.

"Client Software" means software that is installed on a Device that allows the Device to access or utilize the Products.

"Device" means each of a computer, workstation, terminal, handheld PC, pager, telephone, personal digital assistant, "smart phone," server or any other hardware where software can be installed that would allow End User to interact with the Product.

"End User" means an individual or legal entity that obtains Software Services directly from Customer, or indirectly through a Software Services Reseller.

"Redistribution Software" means the software described in Paragraph 4 ("Use of Redistribution Software") below.

"Software Services" means services that Customer provides to you that make available, display, run, access, or otherwise interact, directly or indirectly, with the Products. Customer must provide these services from data center(s) through the Internet, a telephone network or a private network, on a rental, subscription or services basis, whether or not Customer receives a fee. Software Services exclude any services involving installation of a Product directly on any End User device to permit an End User to interact with the Product.

2. OWNERSHIP OF PRODUCTS. The Products are licensed to Customer from an affiliate of the Microsoft Corporation (collectively "Microsoft"). Microsoft Products are protected by copyright and other intellectual property rights. Products and other Product elements including but not limited to any images, photographs, animations, video, audio, music, text and "applets" incorporated into the Products are owned by Microsoft or its suppliers. You may not remove, modify or obscure any copyright trademark or other proprietary rights notices that are contained in or on the Products. The Products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Your possession, access, or use of the Products does not transfer any ownership of the Products or any intellectual property rights to you.

3. USE OF CLIENT SOFTWARE. You may use the Client Software installed on your Devices only in accordance with your agreement with Customer and the terms under this document, and only in connection with the Software Services, provided to you by Customer. The terms of this document permanently and irrevocably supersede the terms of any Microsoft End User License Agreement that may be presented in electronic form during the installation and/or use of the Client Software.

4. USE OF REDISTRIBUTION SOFTWARE. In connection with the Software Services provided to you by Customer, you may have access to certain "sample," "redistributable" and/or software development software code and tools (individually and collectively "Redistribution Software"). You may use, copy and/or install the Redistribution Software only in accordance with the terns of your agreement with Customer and this document and/or your agreement with Customer**.**

5. COPIES. You may not make any copies of the Products; provided, however, that you may (a) make one copy of Client Software on your Device as expressly authorized by Customer; and (b) you may make copies of certain Redistribution Software in accordance with Paragraph 4 (Use of Redistribution Software). You must erase or destroy all such Client Software and/or Redistribution Software upon termination or cancellation of your agreement with Customer, upon notice from Customer or upon transfer of your Device to another person or entity,

whichever occurs first. You may not copy any printed materials accompanying the Products.

6. **LIMITATIONS ON REVERSE ENGINEERING, DECOMPILATION AND DISASSEMBLY**. You may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation, expressly permits such activity.

7. **NO RENTAL.** You may not rent, lease, lend, pledge, or directly or indirectly transfer or distribute the Products to any third party, and may not permit any third party to have access to and/or use the functionality of the Products except for the sole purpose of accessing the functionality of the Products in the form of Software Services in accordance with the terms of this agreement and any agreement between you and Customer.

8. **TERMINATION.** Without prejudice to any other rights, Customer may terminate your rights to use the Products if you fail to comply with these terms and conditions. In the event of termination or cancellation of your agreement with Customer or Customer's agreement with Microsoft under which the Products are licensed, you must stop using and/or accessing the Products, and destroy all copies of the Products and all of their component parts within thirty (30) days of the termination of your agreement with Customer.

9. **NO WARRANTIES, LIABILITIES OR REMEDIES BY MICROSOFT**. Microsoft disclaims, to the extent permitted by applicable law, all warranties and liability for damages by Microsoft or its suppliers for any damages and remedies whether direct, indirect or consequential, arising from the Software Services. Any warranties and liabilities are provided solely by Customer and not by Microsoft, its affiliates or subsidiaries.

10. **PRODUCT SUPPORT.** Any support for the Software Services is provided to you by Customer or a third party on Customer's behalf and is not provided by Microsoft, its suppliers, affiliates or subsidiaries.

11. **NOT FAULT TOLERANT.** The Products are not fault- tolerant and are not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted. You must not use the Products in any application or situation where the Product(s) failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use").

12. **EXPORT RESTRICTIONS.** The Products are subject to U.S. export jurisdiction. Customer must comply with all applicable laws including the U.S. Export Administration Regulations, the International Traffic in Arms Regulations, as well as end-user, end-use and destination restrictions issued by U.S. and other governments. For additional information, see http://www.microsoft.com/exporting/.

13. **LIABILITY FOR BREACH.** In addition to any liability you may have to Customer, you agree that you will also be legally responsible directly to Microsoft for any breach of these terms and conditions.

14. **INFORMATION DISCLOSURE**. You must permit Customer to disclose any information requested by Microsoft under the Customer's Agreement. Microsoft will be an intended third party beneficiary of your agreement with Customer, with the right to enforce provisions of your agreement with Customer and to verify your compliance.

SPLA2013CustomerLicenseTerms(WW)(ENG)(Apr2014)

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE
CLOUD DISK ARRAY D'OVH

Version du 10 octobre 2016

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions, notamment techniques et financières, du Service Espace de Stockage « Cloud Disk Array » basé sur la technologie CEPH fourni par OVH (ci-après le « Service » ou « l'Espace de stockage »).

Les présentes conditions particulières complètent les Conditions Générales de Service d'OVH et prévalent sur ces dernières en cas de contradiction.

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

ARTICLE 2 : CARACTERISTIQUES DU SERVICE

Dans le cadre du Service, OVH propose différents Espaces de stockage basés sur la technologie *« Cloud Disk Array »*.

Chaque Espace de Stockage présente ses propres caractéristiques (réplications, distribution, localisation, etc.).

En fonction du type d'Espace de Stockage sélectionné, différentes fonctionnalités et/ou options (par exemple : conteneur public, protocoles de transferts) peuvent être disponibles.

Certains Espaces de stockage peuvent être dédiés au Client, d'autres partagés avec d'autres utilisateurs. En cas d'Espace de stockage partagé, la performance ne peut être garantie, et l'espace alloué au Client est séparé de celui alloué aux autres utilisateurs de manière logique.

Avant de choisir et d'utiliser un Espace de stockage, il appartient au Client d'étudier attentivement chaque type d'Espace de Stockage disponible, et de sélectionner le ou les Espace(s) de stockage(s) dont la configuration et les caractéristiques correspondent à ses besoins.

Les différentes configurations et caractéristiques d'Espaces de Stockage sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVH. Ces configurations et caractéristiques évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions.

Les Espaces de Stockage mis à disposition du Client restent la propriété exclusive d'OVH, à l'exclusion des données qui y sont stockées par le Client, lesquelles restent la propriété exclusive de ce dernier ou de ses ayant-droits.

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

OVH n'intervient pas dans la gestion des contenus et données stockés par le Client sur les Espaces de stockage mis sa disposition, et n'effectue notamment aucune sauvegarde spécifique desdits contenus ou données. Dès lors, le Service ne constitue en aucun cas une garantie de continuité d'activité, ni une garantie de de protection et de conservation des données du Client, y compris lorsque des mécanismes de réplication sont mis en œuvre dans le cadre du Service.

Le Client demeure seul responsable de la mise en œuvre de mesures de nature à assurer la continuité de ses activités et la protection de ses données (gestion de ses sauvegardes, plan de continuité et plan de reprise d'activité, etc.), notamment lorsqu'il héberge sur les Espaces de stockage mis à sa disposition par OVH, des contenus et/ou données sensibles et/ou nécessaires à l'exercice de ses activités.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le Client souscrit au Service en ligne sur le Site Internet d'OVH. La souscription nécessite l'acceptation des présentes Conditions Particulières par le Client.

A compter de l'activation et pendant toute la durée d'utilisation du Service, OVH met à la disposition du Client une Interface de Gestion lui permettant de gérer ses Espaces de stockage (création, suppression et paramétrage) et de suivre sa consommation. Le Client peut également administrer son Service par le biais d'API mises à sa disposition par OVH (ci-après « API OVH »).

Les Espaces de stockage doivent être utilisés avec des services OVH associés compatibles tels que VPS, Serveurs Dédiés, Public Cloud (les « Services associés »). La liste des Services associés compatibles est disponible sur le Site Internet d'OVH.

Les créations et suppressions de ressources interviennent de manière asynchrone.

Pour accéder à son Interface de Gestion, le Client utilise les identifiant et mot de passe qui lui sont communiqués par OVH. Le Client est responsable de l'utilisation de ses identifiant et mot de passe. Le Client peut, à tout moment, procéder à la réinitialisation de son mot de passe.

Le Client, et les utilisateurs autorisés par le Client, doivent disposer d'une connexion (Internet ou autre) pour se connecter à l'Interface de Gestion et/ou accéder au Service. Le Client et les utilisateurs demeurent seuls responsables de la connexion qu'ils utilisent, notamment de sa disponibilité, sa fiabilité et sa sécurité.

Le Client est seul responsable de l'administration et de l'utilisation des Espaces de stockage mis à sa disposition par OVH, et notamment du transfert et de la gestion du contenu qu'il stocke sur lesdits Espace de stockage. L'intervention d'OVH se limite à l'administration des Infrastructures sur lesquelles sont configurés les Espaces de stockage mis à la disposition du Client.

Le Client s'assure de posséder l'ensemble des connaissances, notamment techniques, nécessaires à la bonne administration de ses Espaces de stockage, et à la gestion des données qui y sont stockées.

Lorsque dans le cadre du Service, des outils de sauvegarde ou de transfert de données sont mis à la disposition du Client, ce dernier les utilise sous sa seule et entière responsabilité. OVH ne donne aucune garantie de bon fonctionnement desdits outils.

Pour transférer ses données, le Client se connecte sur l'Espace de stockage via le(s) protocole(s) de transfert de fichiers proposé(s) par OVH (notamment protocoles RBD, RADOS).

Avec certains Espaces de stockage, le Client a la possibilité, par le biais de son Interface de Gestion ou de l'API OVH, de gérer les adresses IP autorisées à accéder à son Espace de stockage parmi les adresses IP des Services associés qu'il a souscrits auprès d'OVH et pour lesquels il a la qualité d'administrateur. Toute autre adresse IP indiquée par le Client sera automatiquement rejetée, de même si le Client perd la qualité d'administrateur du service OVH autorisé à se connecter à son Espace de stockage.

Le non-renouvellement du Service, ainsi que les opérations de suppression et de réinstallation d'Espaces de stockage entrainent la suppression automatique et irréversible de toutes les données et informations qui y sont stockées. De même, les opérations de suppression et de réinstallation des autres services OVH (Instances, machines virtuelles, etc.) auxquels un Espace de stockage est associé, entrainent la suppression automatique de toutes les données et informations stockées cet Espace de Stockage associé. Avant la date d'expiration du Service, de même qu'avant de procéder aux opérations de suppression ou de réinstallation susvisées, le Client prend seul en charge les opérations nécessaires (telles que sauvegardes, transferts, Snapshot, etc.) pour assurer la conservation de ses données et informations.

Le Client est seul responsable du contenu (informations, son, texte, images, éléments de forme, données, etc.) stockés et accessibles sur les Espaces de stockage mis à sa disposition, et garantit que ledit contenu, de même que l'utilisation qui en est faite ne porte pas atteinte aux droits des tiers, et est conforme à la règlementation en vigueur et aux bonnes mœurs.

OVH n'accède pas aux données stockées par le Client sur ses Espaces de stockage, sauf si cela est nécessaire dans le cadre d'opérations de support réalisées à la demande du Client. OVH s'engage en ce cas à ne pas divulguer lesdites données. Toutefois, dans le cadre de réquisitions judiciaires ou administratives, OVH peut être contrainte de fournir aux autorités les informations requises.

Le Client reconnaît que certaines opérations (redimensionnement de l'Espace de stockage, intervention suite à incident, redistribution des données, etc.) peuvent entrainer une baisse des performances et que toute

utilisation du Service manifestement abusive (notamment au regard de la fréquence des lectures/écritures…) entraînera la possibilité pour OVH de limiter ou de suspendre tout ou partie du Service.

Le Client s'engage également à prendre connaissance de la documentation mise à disposition par OVH et relative au Service.

ARTICLE 4 : SUPPORT TECHNIQUE

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

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

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

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS D'OVH

OVH s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages 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. Dans ce cas, et sous réserve de cas d'urgence, OVH en informe le Client dans un délai raisonnable, en lui communiquant la nature et la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions.

Si OVH identifie une défaillance sur son Infrastructure, OVH en informe le Client dans les meilleurs délais.

Dans les deux cas qui précèdent, OVH recommande au Client de vérifier que l'intervention d'OVH sur l'Infrastructure n'a pas eu d'incidence sur son Espace de stockage et sur l'intégrité des données qui y sont stockées.

ARTICLE 6 : PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

OVH propose des tarifs mensuels.

Les forfaits mensuels applicables sont ceux figurant sur le Site Internet d'OVH. OVH se réserve le droit de faire évoluer les tarifs applicables tel que prévu dans les Conditions Générales de Services d'OVH.

Les Espace de stockage sont facturés mensuellement terme à échoir, quelques instants après la commande par le Client de l'Espace de stockage.

Le forfait mensuel applicable est toujours facturé en intégralité ; y compris si la capacité d'Espace de stockage mis à disposition du Client n'est pas utilisée entièrement, ou si l'Espace de stockage n'est pas utilisé pendant toute la période mensuelle concernée.

Les paiements sont effectués conformément aux dispositions du Marché.

Partie 3
Conditions Particulières de Service
- Services Support -

Conditions Particulières
Support Entreprise d'OVHcloud

1. OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions des prestations d'accompagnement ou support entreprise d'OVHcloud (le « **Support Entreprise** ») et sont applicables à compter de la signature du Contrat par le Client en son nom, à l'exclusion de toutes autres Conditions Particulières de Support antérieurement souscrites par le Client.

Le Support Entreprise complète les autres Services fournis par OVHcloud au Client en exécution du Contrat (les « **Services** »), et n'a pas vocation à s'y substituer.

2. CONTENU DU SUPPORT ENTREPRISE

Le Support Entreprise comprend les prestations et engagements suivants :

- Gestion des demandes et incidents en 24/7/365 en français et anglais avec une optimisation du temps de prise en charge du support,
- Accès à des canaux de contact support dédiés
- Un suivi personnalisé des Services OVHcloud par un Gestionnaire de compte technique identifié,
- Accès à des services et options complémentaires,
- Accompagnement par les experts OVHcloud,
- Gestion optimisée des stocks et des livraisons.

Le contenu et les modalités de fourniture des Services (notamment partage des tâches et des responsabilités) pour lesquels le Client bénéficie du Support Entreprise restent inchangés. OVHcloud n'a notamment pas vocation, dans le cadre du Support Entreprise, à se substituer au Client dans l'utilisation des Services, le Client demeurant notamment seul en charge de la configuration et de l'utilisation des Infrastructures mises à sa disposition, ainsi que de la gestion de tous les éléments (notamment données et applications) stockés et installés par ses soins sur les Infrastructures OVHcloud.

Le Support Entreprise est délivré conformément aux Conditions Générales du Contrat. OVHcloud est soumis à une obligation de moyens.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support Entreprise. Le Client s'interdit notamment de (i) contacter ses interlocuteurs privilégiés pour tout service qu'il n'aurait pas contracté directement auprès d'OVHcloud et (ii) mettre en relation les équipes du Support Entreprise avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. OVHcloud se réserve la possibilité de refuser toute demande qui ne respecterait pas les dispositions qui précèdent.

3. GESTION DES INCIDENTS

« **Incidents** » désignent tous les événements causants ou pouvant causer une interruption ou une diminution de la continuité dans le fonctionnement de l'Infrastructure et/ou des Services mis à disposition du Client par OVHcloud en exécution du Contrat.

3.1. L'équipe de gestion des Incidents

Dans le cadre du Support Entreprise, OVHcloud met à disposition du Client une équipe dédiée à la gestion des Incidents.

Cette équipe est disponible 365/24/7 en français et anglais.

Afin d'assurer la continuité de la gestion des Incidents en 365/24/7, OVHcloud sous-traite une partie du Support Entreprise à certaines de ses Sociétés Apparentées dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessous.

3.2. Procédure de sollicitation

En cas d'Incident, le Client s'engage à contacter OVHcloud par l'un des moyens suivants :

- Formulaire spécifique disponible dans l'Interface de gestion
- Ligne Téléphone spécifique Support Entreprise*
- Email spécifique Support Entreprise*.

(*) Communiqué lors de la souscription

Chaque demande ou déclaration d'Incident ainsi reçue donne lieu à l'enregistrement par OVHcloud d'un ticket (ou « **Ticket Incident** ») à la suite de la réception de l'email du Client, la validation du formulaire dans l'Interface de gestion, ou la fin de l'appel téléphonique du Client, selon le cas. Le Client reçoit automatiquement un accusé de réception par courrier électronique faisant état de la création du Ticket Incident et du numéro correspondant.

Le Client accède au statut et à l'historique de ses demandes et déclarations d'Incidents sur son Interface de Gestion.

En cas de déclaration d'un Incident, le Client s'engage à communiquer à OVHcloud un maximum d'informations concernant le problème rencontré, afin de permettre sa priorisation et la bonne réalisation du diagnostic.

3.3. Prise en charge des demandes de gestion des Incidents

En cas de déclaration d'Incident, l'équipe du Support Entreprise procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic.

Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVHcloud au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires.

Dans le cadre de la gestion des Incidents, OVHcloud et ses Sociétés Apparentées sont expressément autorisées par le Client à se connecter aux Services du Client, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du diagnostic.

Si OVHcloud constate que ses Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, ou que l'incident ne relève pas de la responsabilité d'OVHcloud, OVHcloud en informe le Client, et s'engage, sur demande du Client, à l'assister afin que l'origine des difficultés rencontrées par le Client puisse être identifiée. En ce cas, le temps passé par OVHcloud pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé, après validation d'une estimation par les Parties, à titre de prestations complémentaires aux tarifs prévus au Contrat.

S'il apparait que l'Incident relève de sa responsabilité, OVHcloud finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés. En ce cas, l'intervention d'OVHcloud ne donne lieu à aucune facturation complémentaire.

Le diagnostic est établi par OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion), lesquels, de convention expresse, sont recevables.

3.4. Classification des demandes

Lors de la déclaration d'Incident par le Client, ce dernier définit l'urgence et l'impact suivant la nomenclature définie dans le tableau ci-dessous. Dès sa prise en charge, la qualification est revue et confirmée ou infirmée par OVHcloud en fonction des éléments que le Client a communiqués dans la déclaration d'Incident.

CLASSIFICATION DES NIVEAUX DE PRIORITE P1 à P5			
URGENCE \ IMPACT	**Haut** *Service interrompu = Aucune solution de contournement disponible*	**Moyen** *Service dégradé = Contournement existant via une action manuelle*	**Bas** *Inconvénients sans impact sur les performances du Service = Contournement existant via une action manuelle*
Haut La situation se dégrade à un rythme alarmant	P1	P2	P3
Moyen La situation se dégrade lentement dans le temps	P2	P3	P4
Bas La situation est stable mais présente un potentiel de dégradation dans le temps	P3	P4	P5

OVHcloud suit les objectifs de service suivants en fonction du niveau de priorité défini :

Indicateur	Priorité	Descriptif	Objectif**
Temps de prise en charge *	Priorité 1 (P1)	Incident affectant la majorité des Services ou Impact critique pour le Client	Quinze (15) minutes
	Priorité 2 (P2)	Incident affectant une partie des Services ou Impact significatif pour le Client	Une (1) heure
	Priorité 3 (P3)	Incident dégradant les Services où Impact modéré pour le Client	Quatre (4) heures
	Priorité 4 (P4) & Priorité (P5)	Demande d'assistance, conseil ; Impact mineur pour le Client	Vingt-quatre (24) heures

(*) Le « **Temps de prise en charge** » constitue le délai écoulé entre l'enregistrement par OVHcloud du Ticket Incident et la prise en charge de l'Incident en cause par l'équipe du Support Entreprise.

La prise en charge signifie la prise en compte du Ticket Incident par l'équipe du Support Entreprise, et non pas la résolution de l'Incident.

(**) Le respect des objectifs de niveaux de Services définis ci-dessus n'est pas garanti.

Les délais indiqués dans le tableau ci-dessus, constituent des objectifs non-garantis (SLO). Le Client ne peut pas prétendre à des pénalités en cas de non-respect de ces SLO.

4. SUIVI PERSONNALISE

4.1. Un Gestionnaire de compte technique identifié

OVHcloud met à disposition du Client un gestionnaire de compte technique identifié, en charge d'assurer personnellement le suivi des Services fournis au Client en exécution du Contrat (le « **Gestionnaire de compte technique** »).

Le Gestionnaire de compte technique n'a pas vocation à se substituer à l'équipe en charge de la gestion des Incidents, désignée à l'article 3 ci-dessus, laquelle reste l'interlocuteur de 1er niveau du Client pour la gestion des demandes et incidents.

OVHcloud n'est pas en mesure de garantir au Client le maintien du même Gestionnaire de compte technique pendant toute la durée du Contrat, et se réserve le droit de lui substituer tout autre Gestionnaire de compte compétent. En ce cas, et sous réserve de circonstances exceptionnelles l'en empêchant (telles que maladie ou départ soudain), OVHcloud s'engage à en informer le Client avec un délai de prévenance raisonnable.

4.2. Suivi des Services

Le Gestionnaire de compte technique désigné par OVHcloud est en charge du suivi régulier des Services fournis au Client.

Il établit un compte rendu d'activité présentant notamment :

- Le suivi du taux de disponibilité des Services du Client,
- Le nombre de demandes et Incidents déclarés par le Client,
- Le nombre de demandes et Incidents traités par OVHcloud,
- Le nombre de demandes et Incidents en attente de traitement,
- Le suivi des taux d'utilisation des ressources (charge processeur, occupation mémoire, niveau d'entrées/sorties, etc.) en fonction des Services du Client.

Le Gestionnaire de compte technique peut, le cas échéant, adresser ses recommandations au Client afin de faire évoluer son Infrastructure et, plus généralement, les ressources allouées en cas d'inadéquation.

Ce compte rendu d'activité est communiqué au Client afin de pouvoir être débattu contradictoirement.

Le Gestionnaire de compte technique organise des comités de suivi périodiques : mensuel ou bi-mensuel ou trimestriel en fonction des besoins du Client. Ces comités de suivi seront mutualisés pour le Client, soit une seule instance pour le Client prévue dans le cadre du Support Entreprise.

Il est à la charge du Client d'identifier un interlocuteur unique qui sera le point de contact privilégié du Gestionnaire de compte technique.

En cas d'incident de nature à altérer gravement la continuité des Services fournis par OVHcloud, chacune des Parties peut demander la tenue, dans les plus brefs délais, d'un comité de suivi exceptionnel afin de gérer la situation.

4.3. Accompagnement personnalisé

Lorsqu'une demande du Client nécessite un accompagnement avancé ou une compétence spécifique, le Gestionnaire de compte technique peut solliciter un expert (architecte technique, architecte Infrastructure, DevOps, expert sécurité, expert qualité) disposant des compétences nécessaires au traitement de la demande.

L'intervention d'un expert peut donner lieu à facturation supplémentaire établie au temps passé sur la base du taux journalier défini à l'article « Conditions Financières » ci-dessous. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation préalable du Client.

Si le Client souhaite faire évoluer l'Infrastructure et/ou les Services qui lui sont fournis, ou mettre en place un dispositif spécifique (tel qu'un plan d'assurance sécurité), il en fait la demande à OVHcloud. OVHcloud ne donne aucune garantie de faisabilité des demandes du Client et se réserve le droit de les refuser.

La mise en place de dispositifs spécifiques fait l'objet d'une facturation complémentaire compte tenu de la nature des dispositifs à mettre en œuvre. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation préalable du Client.

Les délais de réalisation des demandes d'évolution ou prestations complémentaires sont déterminés d'un commun accord entre les Parties, sur la base des propositions faites par OVHcloud dans le cadre de la proposition commerciale afférente à l'intervention concernée. OVHcloud fait, au vu de la disponibilité de ses équipes et du degré d'activité, ses meilleurs efforts pour répondre aux besoins du Client.

4.4. Délais de Livraison

A la demande du Client, le Support Entreprise lui communique des délais de livraison personnalisés qu'OVHcloud s'engage, sauf mention contraire, à respecter au titre d'une obligation de résultat.

Ces délais peuvent varier selon le moment de la commande, la quantité et la nature des Infrastructures commandées.

5. SOUS-TRAITANCE ET TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre du Support Entreprise, OVHcloud confie l'exécution de certaines prestations à ses Sociétés Apparentées situées au sein de l'Union Européenne (« UE »), ainsi qu'à sa Société Apparentée « HEBERGEMENT OVH Inc. » située au Canada, et leur permet, dans ce cadre et uniquement pour les besoins du Support Entreprise, d'accéder à des données à caractère personnel du Client. Par exception, le Support Entreprise pour les services qualifiés SecNumCloud et Trusted Zone n'est confié par OVHCloud qu'à ses Sociétés Apparentées situées au sein de l'UE.

Le Client procède à toutes les formalités et demandes d'autorisations nécessaires aux transferts de ses données à caractère personnel hors UE prévus dans le cadre des présentes.

Sous réserve des cas de transferts autorisés dans le cadre du Contrat, le recours à d'autres entités situées hors UE, est soumis à validation préalable du Client dès lors que cela implique un accès aux données à caractère personnel stockées par le Client dans le cadre des Services.

6. DUREE

Le Support Entreprise est souscrit par le Client pour toute la durée de la Commande.

Dès lors que les Services se poursuivent au-delà du terme de la Commande initiale dans les conditions prévues au Marché, le Support Entreprise se poursuivra jusqu'à l'expiration ou la résiliation des Services concernés.

Par exception à ce qui précède, dès lors que le Client a souscrit à un ou plusieurs Services qui requièrent le Support Entreprise (tel que précisé dans les Conditions Particulières de Services applicables), le Support Entreprise est souscrit pour toute la durée de ce(s) Service(s). Par conséquent, le Support Entreprise se poursuivra jusqu'à l'expiration ou la résiliation de l'intégralité de ce(s) Service(s).

Conditions Particulières
Support Business d'OVHcloud

1. OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions des prestations d'accompagnement ou support business d'OVHcloud (le « **Support Business** ») et sont applicables à compter de leur signature par le Client en son nom, à l'exclusion de toutes autres Conditions Particulières de Support antérieurement souscrites par le Client.

Le Support Business complète les autres Services fournis par OVHcloud au Client en exécution du Contrat (les « **Services** »), et n'a pas vocation à s'y substituer.

2. CONTENU DU SUPPORT BUSINESS

Le Support Business comprend les prestations et engagements suivants :

- Gestion des demandes et incidents en 24/7/365 en français et anglais
- Optimisation du temps de prise en charge du support,
- Accès à des canaux de contact support dédiés
- Accompagnement dans la gestion des commandes.

Le contenu et les modalités de fourniture des Services (notamment partage des tâches et des responsabilités) pour lesquels le Client bénéficie du Support Business restent inchangés. OVHcloud n'a notamment pas vocation, dans le cadre du Support Business, à se substituer au Client dans l'utilisation des Services, le Client demeurant notamment seul en charge de la configuration et de l'utilisation des Infrastructures mises à sa disposition, ainsi que de la gestion de tous les éléments (notamment données et applications) stockés et installés par ses soins sur les Infrastructures OVHcloud.

Le Support Business est délivré conformément aux Conditions Générales du Contrat. OVHcloud est soumis à une obligation de moyens.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support Business. Le Client s'interdit notamment de (i) contacter ses interlocuteurs privilégiés pour tout service qu'il n'aurait pas contracté directement auprès d'OVHcloud et (ii) mettre en relation les équipes du Support Business avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. OVHcloud se réserve la possibilité de refuser toute demande qui ne respecterait pas les dispositions qui précèdent.

3. GESTION DES INCIDENTS

« **Incident(s)** » désignent tous les événements causants ou pouvant causer une interruption ou une diminution de la continuité dans le fonctionnement de l'Infrastructure et/ou des Services mis à disposition du Client par OVHcloud en exécution du Contrat.

3.1. L'équipe de gestion des Incidents

Dans le cadre du Support Business, OVHcloud met à disposition du Client une équipe dédiée à la gestion des Incidents.

Cette équipe est disponible 365/24/7 en français et anglais.

Afin d'assurer la continuité de la gestion des Incidents en 365/24/7, OVHcloud sous-traite une partie du Support Business à certaines de ses Sociétés Apparentées dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessous.

3.2. Procédure de sollicitation

En cas d'Incident, le Client s'engage à contacter OVHcloud par l'un des moyens suivants :

- Formulaire spécifique disponible dans l'Interface de gestion
- Ligne Téléphone spécifique Support Business*
- Email spécifique Support Business*.

(*) Communiqué lors de la souscription

Chaque demande ou déclaration d'Incident ainsi reçue donne lieu à l'enregistrement par OVHcloud d'un ticket (ou « **Ticket Incident** ») à la suite de la réception de l'email du Client, la validation du formulaire dans l'Interface de gestion, ou la fin de l'appel téléphonique du Client, selon le cas. Le Client reçoit automatiquement un accusé de réception par courrier électronique faisant état de la création du Ticket Incident et du numéro correspondant.

Le Client accède au statut et à l'historique de ses demandes et déclarations d'Incidents sur son Interface de Gestion.

En cas de déclaration d'un Incident, le Client s'engage à communiquer à OVHcloud un maximum d'informations concernant le problème rencontré, afin de permettre sa priorisation et la bonne réalisation du diagnostic.

3.3. Prise en charge des demandes de gestion des Incidents

En cas de déclaration d'Incident, l'équipe du support Business procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic.

Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVHcloud au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires.

Dans le cadre de la gestion des Incidents, OVHcloud et ses Sociétés Apparentées sont expressément autorisées par le Client à se connecter aux Services du Client, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du diagnostic.

Si OVHcloud constate que ses Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, ou que l'incident ne relève pas de la responsabilité d'OVHcloud, OVHcloud en informe le Client, et s'engage, sur demande du Client, à l'assister afin que l'origine des difficultés rencontrées par le Client puisse être identifiée. En ce cas, le temps passé par OVHcloud pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé, après validation d'une estimation par les Parties, à titre de prestations complémentaires aux tarifs prévus au Contrat.

S'il apparait que l'Incident relève de sa responsabilité, OVHcloud finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés. En ce cas, l'intervention d'OVHcloud ne donne lieu à aucune facturation complémentaire.

Le diagnostic est établi par OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion), lesquels, de convention expresse, sont recevables.

3.4. Classification des demandes

Lors de la déclaration d'Incident par le Client, ce dernier définit l'urgence et l'impact suivant la nomenclature définie dans le tableau ci-dessous. Dès sa prise en charge, la qualification est revue et confirmée ou infirmée par OVHcloud en fonction des éléments que le Client a communiqués dans la déclaration d'Incident.

CLASSIFICATION DES NIVEAUX DE PRIORITE P1 à P5			
URGENCE \ IMPACT	**Haut** *Service interrompu = Aucune solution de contournement disponible*	**Moyen** *Service dégradé = Contournement existant via une action manuelle*	**Bas** *Inconvénients sans impact sur les performances du Service = Contournement existant via une action manuelle*
Haut La situation se dégrade à un rythme alarmant	P1	P2	P3
Moyen La situation se dégrade lentement dans le temps	P2	P3	P4
Bas La situation est stable mais présente un potentiel de dégradation dans le temps	P3	P4	P5

OVHcloud suit les objectifs de service suivants en fonction du niveau de priorité défini :

Indicateur	Priorité	Descriptif	Objectif**
Temps de prise en charge *	Priorité 1 (P1)	Incident affectant la majorité des Services ou Impact critique pour le Client	Trente (30) minutes
	Priorité 2 (P2)	Incident affectant une partie des Services ou Impact significatif pour le Client	Quatre (4) heures
	Priorité 3 (P3)	Incident dégradant les Services ou Impact modéré pour le Client	Huit (8) heures
	Priorité 4 (P4) & Priorité (P5)	Demande d'assistance, conseil ; Impact mineur pour le Client	Quarante-huit (48) heures

(*) Le « **Temps de prise en charge** » constitue le délai écoulé entre l'enregistrement par OVHcloud du Ticket Incident et la prise en charge de l'Incident en cause par l'équipe du Support Business.

La prise en charge signifie la prise en compte du Ticket Incident par l'équipe du Support Business, et non pas la résolution de l'Incident.

(**) Le respect des objectifs de niveaux de Services définis ci-dessus n'est pas garanti.

Les délais indiqués dans le tableau ci-dessus, constituent des objectifs non-garantis (SLO). Le Client ne peut pas prétendre à des pénalités en cas de non-respect de ces SLO.

4. DELAIS DE LIVRAISON

A la demande du Client, l'équipe du Support Business l'accompagne dans la gestion de ses commandes et lui communique les délais de livraison estimés compte tenu de la quantité et de la nature des Infrastructures à délivrer. Les délais ainsi communiqués constituent uniquement des estimations et ne sont pas garantis.

5. SOUS-TRAITANCE ET TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre du Support Business, OVHcloud confie l'exécution de certaines prestations à ses Sociétés Apparentées situées au sein de l'Union Européenne (« **UE** »), ainsi qu'à sa Société Apparentée « HEBERGEMENT OVH Inc. » située au Canada, et leur permet, dans ce cadre et uniquement pour les besoins du Support Business, d'accéder à des données à caractère personnel du Client. Par exception, le Support Business pour les services Trusted Zone n'est confié par OVHCloud qu'à ses Sociétés Apparentées situées au sein de l'UE.

Le Client procède à toutes les formalités et demandes d'autorisations nécessaires aux transferts de ses données à caractère personnel hors UE prévus dans le cadre des présentes.

Sous réserve des cas de transferts autorisés dans le cadre du Contrat, le recours à d'autres entités situées hors UE, est soumis à validation préalable du Client dès lors que cela implique un accès aux données à caractère personnel stockées par le Client dans le cadre des Services.

6. DUREE

Le Support Business est souscrit par le Client pour toute la durée de la Commande.

Dès lors que les Services se poursuivent au-delà du terme de la Commande initiale dans les conditions prévues au Marché, le Support Business se poursuivra jusqu'à l'expiration ou la résiliation des Services concernés.

Par exception à ce qui précède, dès lors que le Client a souscrit à un ou plusieurs Services qui requièrent le Support Business (tel que précisé dans les Conditions Particulières de Services applicables), le Support Business est souscrit pour toute la durée de ce(s) Service(s). Par conséquent, le Support Business se poursuivra jusqu'à l'expiration ou la résiliation de l'intégralité de ce(s) Service(s).

Conditions Particulières
Support Editeur d'OVHcloud pour HPC SecNumCloud

1. OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions des prestations d'accompagnement ou support éditeur d'OVHcloud (le « **Support Editeur** ») et sont applicables à compter de leur signature par le Client en son nom, à l'exclusion de toutes autres Conditions Particulières de Support antérieurement souscrites par le Client.

Le Support Editeur complète les autres Services fournis par OVHcloud au Client en exécution du Contrat (les « **Services** »), et n'a pas vocation à s'y substituer.

2. CONTENU DU SUPPORT EDITEUR

Le Support Editeur comprend les prestations et engagements suivants :

- Gestion des demandes et incidents en 24/7/365 en français et anglais
- Optimisation du temps de prise en charge du support,
- Accès à des canaux de contact support dédiés
- Accompagnement dans la gestion des commandes.

Le contenu et les modalités de fourniture des Services (notamment partage des tâches et des responsabilités) pour lesquels le Client bénéficie du Support Editeur restent inchangés. OVHcloud n'a notamment pas vocation, dans le cadre du Support Editeur, à se substituer au Client dans l'utilisation des Services, le Client demeurant notamment seul en charge de la configuration et de l'utilisation des Infrastructures mises à sa disposition, ainsi que de la gestion de tous les éléments (notamment données et applications) stockés et installés par ses soins sur les Infrastructures OVHcloud.

Le Support Editeur est délivré conformément aux Conditions Générales du Contrat. OVHcloud est soumis à une obligation de moyens.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support Editeur. Le Client s'interdit notamment de (i) contacter ses interlocuteurs privilégiés pour tout service qu'il n'aurait pas contracté directement auprès d'OVHcloud et (ii) mettre en relation les équipes du Support Editeur avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. OVHcloud se réserve la possibilité de refuser toute demande qui ne respecterait pas les dispositions qui précèdent.

3. GESTION DES INCIDENTS

« **Incident(s)** » désignent tous les événements causants ou pouvant causer une interruption ou une diminution de la continuité dans le fonctionnement de l'Infrastructure et/ou des Services mis à disposition du Client par OVHcloud en exécution du Contrat.

3.1. L'équipe de gestion des Incidents

Dans le cadre du Support Editeur, OVHcloud met à disposition du Client une équipe dédiée à la gestion des Incidents.

Cette équipe est disponible 365/24/7 en français et anglais.

Afin d'assurer la continuité de la gestion des Incidents en 365/24/7, OVHcloud sous-traite une partie du Support Editeur à certaines de ses Sociétés Apparentées dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessous.

3.2. Procédure de sollicitation

En cas d'Incident, le Client s'engage à contacter OVHcloud par l'un des moyens suivants :

- Formulaire spécifique disponible dans l'Interface de gestion
- Ligne Téléphone spécifique Support Editeur*
- Email spécifique Support Editeur*.

(*) Communiqué lors de la souscription

Chaque demande ou déclaration d'Incident ainsi reçue donne lieu à l'enregistrement par OVHcloud d'un ticket (ou « **Ticket Incident** ») à la suite de la réception de l'email du Client, la validation du formulaire dans l'Interface de gestion, ou la fin de l'appel téléphonique du Client, selon le cas. Le Client reçoit automatiquement un accusé de réception par courrier électronique faisant état de la création du Ticket Incident et du numéro correspondant.

Le Client accède au statut et à l'historique de ses demandes et déclarations d'Incidents sur son Interface de Gestion.

En cas de déclaration d'un Incident, le Client s'engage à communiquer à OVHcloud un maximum d'informations concernant le problème rencontré, afin de permettre sa priorisation et la bonne réalisation du diagnostic.

3.3. Prise en charge des demandes de gestion des Incidents

En cas de déclaration d'Incident, l'équipe du Support Editeur procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic.

Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVHcloud au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires.

Dans le cadre de la gestion des Incidents, OVHcloud et ses Sociétés Apparentées sont expressément autorisées par le Client à se connecter aux Services du Client, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du diagnostic.

Si OVHcloud constate que ses Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, ou que l'incident ne relève pas de la responsabilité d'OVHcloud, OVHcloud en informe le Client, et s'engage, sur demande du Client, à l'assister afin que l'origine des difficultés rencontrées par le Client puisse être identifiée. En ce cas, le temps passé par OVHcloud pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé, après validation d'une estimation par les Parties, à titre de prestations complémentaires aux tarifs prévus au Contrat.

S'il apparait que l'Incident relève de sa responsabilité, OVHcloud finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés. En ce cas, l'intervention d'OVHcloud ne donne lieu à aucune facturation complémentaire.

Le diagnostic est établi par OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion), lesquels, de convention expresse, sont recevables.

3.4. Classification des demandes

Lors de la déclaration d'Incident par le Client, ce dernier définit l'urgence et l'impact suivant la nomenclature définie dans le tableau ci-dessous. Dès sa prise en charge, la qualification est revue et confirmée ou infirmée par OVHcloud en fonction des éléments que le Client a communiqués dans la déclaration d'Incident.

CLASSIFICATION DES NIVEAUX DE PRIORITE P1 à P5			
URGENCE \ IMPACT	**Haut** *Service interrompu = Aucune solution de contournement disponible*	**Moyen** *Service dégradé = Contournement existant via une action manuelle*	**Bas** *Inconvénients sans impact sur les performances du Service = Contournement existant via une action manuelle*
Haut La situation se dégrade à un rythme alarmant	P1	P2	P3
Moyen La situation se dégrade lentement dans le temps	P2	P3	P4
Bas La situation est stable mais présente un potentiel de dégradation dans le temps	P3	P4	P5

OVHcloud suit les objectifs de service suivants en fonction du niveau de priorité défini :

Indicateur	Priorité	Descriptif	Objectif**
Temps de prise en charge *	Priorité 1 (P1)	Incident affectant la majorité des Services ou Impact critique pour le Client	Trente (30) minutes
	Priorité 2 (P2)	Incident affectant une partie des Services ou Impact significatif pour le Client	Quatre (4) heures
	Priorité 3 (P3)	Incident dégradant les Services où Impact modéré pour le Client	Quarante (40) heures
	Priorité 4 (P4) & Priorité (P5)	Demande d'assistance, conseil ; Impact mineur pour le Client	Quarante (40) heures

(*) Le « **Temps de prise en charge** » constitue le délai écoulé entre l'enregistrement par OVHcloud du Ticket Incident et la prise en charge de l'Incident en cause par l'équipe du Support Editeur.

La prise en charge signifie la prise en compte du Ticket Incident par l'équipe du Support Editeur, et non pas la résolution de l'Incident.

(**) Le respect des objectifs de niveaux de Services définis ci-dessus n'est pas garanti.

Les délais indiqués dans le tableau ci-dessus, constituent des objectifs non-garantis (SLO). Le Client ne peut pas prétendre à des pénalités en cas de non-respect de ces SLO.

4. DELAIS DE LIVRAISON

A la demande du Client, l'équipe du Support Editeur l'accompagne dans la gestion de ses commandes et lui communique les délais de livraison estimés compte tenu de la quantité et de la nature des Infrastructures à délivrer. Les délais ainsi communiqués constituent uniquement des estimations et ne sont pas garantis.

5. SOUS-TRAITANCE ET TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre du Support Editeur, OVHcloud confie l'exécution de certaines prestations à ses Sociétés Apparentées situées au sein de l'Union Européenne (« **UE** ») et leur permet, dans ce cadre et uniquement pour les besoins du Support Editeur, d'accéder à des données à caractère personnel du Client.

Le Client procède à toutes les formalités et demandes d'autorisations nécessaires aux transferts de ses données à caractère personnel hors UE prévus dans le cadre des présentes.

Sous réserve des cas de transferts autorisés dans le cadre du Contrat, le recours à d'autres entités situées hors UE, est soumis à validation préalable du Client dès lors que cela implique un accès aux données à caractère personnel stockées par le Client dans le cadre des Services.

6. DUREE

Le Support Editeur est souscrit par le Client pour toute la durée de la Commande.

Dès lors que les Services se poursuivent au-delà du terme de la Commande initiale dans les conditions prévues au Marché, le Support Editeur se poursuivra jusqu'à l'expiration ou la résiliation des Services concernés.

Par exception à ce qui précède, dès lors que le Client a souscrit à un ou plusieurs Services qui requièrent le Support Editeur (tel que précisé dans les Conditions Particulières de Services applicables), le Support Editeur est souscrit pour toute la durée de ce(s) Service(s). Par conséquent, le Support Editeur se poursuivra jusqu'à l'expiration ou la résiliation de l'intégralité de ce(s) Service(s).

Partie 4
Conditions Générales de Services Professionnels

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES PROFESSIONNELS

1. DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES

1.1 Les présentes Conditions Générales de Services Professionnels (« **CG** ») s'appliquent aux Services (comme ce terme est défini ci-dessous) fournis par OVH GROUPE, Société par actions simplifiée au capital de 170 406 844, 29€, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Lille Métropole, sous le numéro B 537 407 926, dont le siège social est sis 2 rue Kellermann à Roubaix (59100) ou ses Sociétés Apparentées (ci-après ensemble dénommées "**OVHcloud**") au Client tels qu'identifiés sur le devis, la commande jointe ou tout document faisant référence à ces CG.

1.2 Le fournisseur des Services est ci-après dénommé "**OVHcloud**" et la partie incluant ses Sociétés Apparentées faisant l'achat de ces Services est ci-après dénommée le "**Client**".

1.3 "**Société(s) Apparentée(s)**" : Toute société que l'une des Parties contrôle, qui contrôle l'une des Parties ou avec laquelle l'une des Parties se trouve sous contrôle commun d'une troisième entité. La notion de contrôle s'entend au sens de l'article L233-3 du code de commerce français, le contrôle pouvant être direct ou indirect.

1.4 "**Services**" : les services professionnels fournis par OVHcloud au Client conformément au devis, à la commande ou tout document faisant référence aux CG.

1.5 "**Modifications**" s'entend des modifications apportées aux Livrables, notamment de façon non limitative, les modifications apportées à la documentation, aux modalités de livraison, au calendrier ou à tout autre changement lié à un Contrat.

1.6 "**Contrat**" : les présentes GC ainsi que toute commande et/ou tout document auquel les présentes GC sont jointes, soumis par OVHcloud au Client. Le Contrat deviendra effectif et liant pour OVHcloud et le Client, lors de l'exécution mutuelle du présent Contrat ou de la commande et/ou de tout document se référant aux présentes GC. En aucun cas des conditions contradictoires ou supplémentaires dans le bon de commande ou les conditions d'achat d'un Client ou un document similaire ne lieront OVHcloud.

1.7 "**Livrables**" : tout matériel, sous quelque forme que ce soit, notamment de façon non limitative, tout rapport, document, donnée, concept, design ou tout autre matériel généré pendant la fourniture des Services et/ou résultant des Services, que ce soit par OVHcloud, ou les deux parties conjointement.

1.8 "**Produits tiers**" désigne tout produit (tel que notamment système d'exploitation, application, pare-feu, composant matériel, etc.) développé et détenu par un tiers et mis à la disposition du Client par OVHcloud, ou que le Client a acheté directement ou indirectement auprès de ce tiers.

2. PERSONNEL

2.1 OVHcloud affecte du personnel possédant les qualifications et l'expérience appropriées pour exécuter et remplir ses obligations en vertu d'un Contrat. OVHcloud peut librement sous-traiter tout ou partie des Services à tout tiers.

2.2 Nonobstant tout degré de supervision exercée par le Client sur les Services, y compris le personnel d'OVHcloud qui travaille sur les Services, ce personnel est réputé être à tout moment employé d'OVHcloud.

En aucun cas, une relation d'employeur et d'employé ne sera considérée comme pouvant exister entre le Client et OVHcloud ou son personnel.

2.3 Chaque partie nomme un représentant autorisé qui sera le principal interlocuteur de l'autre partie pour toutes les questions relatives aux Services. Le représentant d'OVHcloud supervise, contrôle et est responsable au premier chef de la performance des Services, y compris les questions quotidiennes.

3. LIVRAISON

3.1 OVHcloud livrera les Livrables énoncés au devis ou à la commande jointe ou faisant référence à ces CG.

3.2 OVHcloud s'engage à faire preuve d'un soin et d'une compétence raisonnables pour fournir les Services/les Livrables conformément aux caractéristiques stipulées dans le Contrat. Les parties reconnaissent et conviennent qu'OVHcloud est soumis à une obligation de moyens à cet égard en vertu des présentes.

4. MODIFICATIONS

Le Client peut exiger, et OVHcloud peut recommander, à tout moment avant l'acceptation des Livrables, des Modifications. Dans ce cas, les parties discuteront de l'incidence de ces changements sur le calendrier, le prix et les Livrables des Services et formaliseront leur entente concernant lesdits changements, par un accord mutuel écrit.

5. ACCEPTATION

5.1 Sauf avis écrit contraire du Client envoyé à OVHcloud, détaillant les corrections à apporter, les Services et/ou Livrables seront réputés acceptés par le Client au plus tard 10 (dix) jours suivant leur livraison. OVHcloud corrigera et relivrera tout Livrable qui ne répond pas matériellement aux spécifications correspondantes énoncées dans le Contrat.

5.2 Les défauts mineurs des Services ou des Livrables ne doivent cependant pas empêcher l'acceptation des Services et du Livrable à condition que ces défauts n'affectent pas l'utilisation ou l'application du Livrable ou Service.

6. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

6.1 Sauf disposition contraire expresse du devis ou de la commande faisant référence aux CG, les prix ne comprennent pas les frais de déplacement et d'hébergement d'OVHcloud. Les frais de déplacement et d'hébergement seront remboursés par le Client sur facture.

6.2 Tous les montants payables sont des montants bruts, excluant toute taxe sur la valeur ajoutée, taxe d'utilisation, taxe de vente ou taxe similaire. OVHcloud se conformera à toutes les lois applicables en matière d'impôt, d'emploi et autres, et est responsable des impôts sur ses revenus ou revenus de son personnel et de tous les autres paiements en tant qu'employeur en vertu de ces lois.

6.3 Chaque partie paiera tous les impôts (y compris, sans s'y limiter, les impôts sur son revenu) ou les prélèvements qui lui sont imposés en vertu des lois, règlements et conventions fiscales applicables à la suite d'un Contrat et de tout paiement effectué en vertu des présentes (y compris ceux qui doivent être retenus ou déduits des paiements) et fournira la preuve raisonnable des impôts payés pour permettre à l'autre partie d'obtenir tout crédit auquel elle peut prétendre.

6.4 Les prix sont exprimés et les paiements sont effectués en Euros, à moins qu'une autre monnaie n'ait été convenue par écrit par les parties. Les Services prépayés doivent être consommés par le Client dans l'année suivant leur achat.

6.5 Contestation. En cas de désaccord concernant la facturation ou la nature des Services, le Client doit aviser au plus vite l'UGAP et/ou le Titulaire du Marché dans les conditions définies par le Titulaire du Marché et/ou l'UGAP. En cas de défaut de facturation, lesdites factures peuvent être régularisées dans la limite des règles de prescription en vigueur.

7. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE ET PRODUITS TIERS

7.1 Tous les éléments (logiciels, infrastructures, documentations, etc.) mis à la disposition du Client par OVHcloud dans le cadre des Services et de l'exécution du Contrat restent la propriété exclusive d'OVHcloud ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. Le Client reconnaît les droits de propriété intellectuelle sur tout matériel produit par OVHcloud avant le début des Services appartient exclusivement à OVHcloud.

OVHcloud concède au Client le droit d'utiliser les Livrables, à titre non-exclusif, pour ses seuls usages internes, non-commerciaux, et dans la limite des dispositions contractuelles applicables. Nonobstant toute provision contraire, le Client demeure seul responsable d'acquérir et OVHcloud ne concède aucun droit, licence ou autorisation relatif aux éléments et contenus (tels que Produits tiers, données, logiciels, applications, systèmes, sites web, etc.) que le Client utilise et qu'il exploite dans le cadre des Services. Le Client conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur le contenu qu'il fournit à OVHcloud dans le cadre des Services et concède à OVHcloud une licence sur ledit contenu aux fins de réalisation des Services. Sous réserve des dispositions légales d'ordre public en vigueur, le Client n'est pas autorisé à décompiler les logiciels, codes et algorithmes utilisés dans le cadre des Services, notamment à des fins de rétro-ingénierie.

7.2 Produits tiers. Sous réserve des engagements spécifiques pouvant être pris dans le cadre des Service applicables, (a) OVHcloud n'est pas responsable des Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services, lesquels peuvent notamment comporter des erreurs techniques, failles de sécurité, incompatibilités ou instabilités et ne donne aucune garantie sur les Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services (y compris toutes informations et éléments qui y sont associés tels que logiciels, systèmes, applications, etc.) et (b) le Client n'est autorisé à utiliser les Produits Tiers mis à sa disposition par OVHcloud, que dans le cadre des Services, à l'exclusion notamment de toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures les Produits Tiers logiciels ou systèmes mis à sa disposition. Le Client utilise les Produits Tiers sous son entière responsabilité, dans le respect des dispositions du Contrat, et s'assure notamment qu'ils sont adaptés à ses besoins et aux finalités pour lesquelles ils sont utilisés.

8. RESPONSABILITE

8.1 Capacité

Chacune des parties garantit et déclare avoir le plein pouvoir et l'autorité de conclure et d'exécuter le Contrat. En particulier, le Client et OVHcloud déclarent et garantissent détenir toutes les autorisations, compétences et connaissances (notamment techniques) qui leur permettent d'utiliser et de fournir respectivement les Services conformément aux termes et conditions du Contrat.

8.2 Responsabilité d'OVHcloud

Dans les cas où les Services applicables ou le Contrat incluent des engagements d'OVHcloud à des niveaux de service particuliers, les paiements ou crédits correspondants qui peuvent être dus par OVHcloud au Client constituent le seul et unique recours du Client pour le non-respect par OVHcloud du niveau de service et la responsabilité totale d'OVHcloud pour non-respect du niveau de service concerné. En l'absence d'engagement applicable à un niveau de service donné, la responsabilité totale d'OVHcloud (ses Sociétés Apparentées, sous-traitants et fournisseurs inclus) envers le Client (quelle que soit la nature de la situation) en vertu du présent Contrat ou en relation avec celui-ci, y compris (mais sans s'y limiter) la responsabilité en cas de manquement ou défaillance de sa part, fausses déclarations, délit (y compris, sans s'y limiter, la négligence), manquement à une obligation légale, ou autrement, ne peut excéder, tous manquements confondus (i) le montant total des sommes payées par le Client à OVHcloud pour les Services impactés ou les Livrables au cours des six (6) mois précédant la demande d'indemnisation du Client (ii) le préjudice direct subi par le Client si ce préjudice est inférieur. Sous peine de forclusion, le délai d'action contre OVHcloud ne pourra excéder deux ans à compter de la date à laquelle le Client a connaissance du dommage.

8.3 Limitation de la responsabilité

Dans la mesure permise par la loi applicable, OVHcloud ne pourra en aucun cas être tenu responsable, en vertu du présent contrat ou en relation avec celui-ci pour :

(a) l'utilisation des Services et/ou des Livrables et/ou des Produits tiers par le Client ou tiers en violation du Contrat ;

(b) la non-exécution, la défaillance, le dysfonctionnement ou l'indisponibilité des Services et/ou des Livrables résultant d'actions d'un tiers (à l'exclusion des sous-traitants d'OVHcloud), du Client, d'un Produit Tiers ou du manquement du Client à ses obligations ;

(c) les dommages indirects tels que notamment, préjudice ou trouble commercial, les pertes de commandes, les pertes d'exploitation, les pertes de revenus, les atteintes à l'image de marque, les pertes de bénéfices ou de clients (par exemple, la divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du informatique, action d'un tiers contre le client, etc.);

(d) la perte, la divulgation ou l'utilisation illicite ou frauduleuse de moyens d'authentification du Client par le fait du Client ou tout tiers ;

(e) les suspensions d'accès ou les suspensions temporaires ou permanentes de services exploités (notamment une demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente ou notification d'un tiers au sens de l'Article 6 de la LCEN ou équivalent);

(f) la perte, altération ou la modification de tout ou partie des contenus (y compris les informations, données, applications, fichiers ou autres éléments) hébergés ou auquel OVHcloud a accès, dans la mesure où OVHcloud n'est pas en charge de la gestion de la continuité des activités du Client et notamment des opérations de sauvegarde ;

(g) l'inadéquation des services aux besoins du client (y compris en ce qui concerne la sensibilité des données concernées) ;

(h) les incidents de sécurité liés à l'utilisation d'internet, notamment en cas de perte, d'altération, de modification, de destruction, de divulgation ou d'accès non autorisé à des données ou informations du Client sur l'internet ou à partir de celui-ci ;

(i) la détérioration des systèmes, applications et autres éléments installés par le Client sur l'infrastructure.

8.4 Responsabilité du Client

Le Client supporte les risques liés à ses activités et est seul responsable de l'utilisation des Livrables en vertu des présentes et de la conformité aux dispositions des présentes, y compris l'obtention que tout tiers qui utilise les Livrables, ou au nom duquel les Livrables sont utilisés, se conforme à ces dispositions. En particulier, le Client est responsable de (a) s'assurer que les services commandés sont adaptés à ses besoins et aux besoins des tiers pour qui ou pour le compte desquels ils sont utilisés, (b) le contenu, tel que les informations, données, fichiers, systèmes, applications, logiciels, sites Web, et autres éléments qui peuvent être reproduits, hébergés, installés, collectés, transmis, distribués ou publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités dans le cadre des Services, ainsi que (c) la gestion et l'utilisation de ce contenu (en particulier leur vérification, validation, mise à jour, suppression, sauvegarde, et avec toute mesure conçue pour protéger contre la perte ou la modification du contenu), y compris lorsqu'il appartient à un tiers utilisé ou exploité par ou pour le compte d'un tiers, et (d) conformité aux lois et règlements applicables, ainsi qu'au Code de conduite d'OVHcloud. Lorsque le Client utilise les Livrables dans le cadre d'une activité commerciale, ou lorsqu'il agit pour le compte d'un tiers, il s'engage à souscrire une police d'assurance responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance réputée solvable, couvrant la totalité des dommages qui peuvent lui être imputés, et s'engage à maintenir cette police d'assurance (ou toute autre assurance équivalente) pendant toute la durée du Contrat.

8.5 Garanties

Chaque partie garantit qu'elle exerce des activités conformes aux lois en vigueur. Le Client garantit OVHcloud contre toute conséquence résultant a) de l'utilisation frauduleuse des Livrables ou d'une utilisation non conforme aux dispositions des présentes ou aux lois et réglementations applicables, c) de l'utilisation des Livrables faite en violation des droits des tiers, d) de l'inadéquation des Livrables à ses besoins ou aux

besoins de ses utilisateurs et de tout tiers au nom duquel les Livrables sont utilisés, ou e) de la perte ou de l'utilisation non autorisée ou frauduleuse des identifiants d'authentification des utilisateurs. Le Client s'engage à prendre les mesures appropriées en cas d'action, de réclamation ou de plainte d'un tiers concernant tout contenu fourni à OVHcloud et/ou le présent Contrat, y compris celles des autorités administratives et judiciaires, et à indemniser et dégager OVHcloud de toute responsabilité en cas de dommages, pertes et dépenses qui pourraient en résulter (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.).

8.6 Tiers

Au titre du présent Contrat, OVHcloud ne prend aucun engagement envers des tiers, et notamment envers les utilisateurs des Services, aucune stipulation ne pouvant être interprétée comme créant des tiers bénéficiaires du présent Contrat. Le Client est seul en charge de la relation qu'il entretient avec les tiers, notamment avec les utilisateurs des Services, et garantit OVHcloud contre toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers, mettant en cause les Services d'OVHcloud. Le Client s'engage à notifier par écrit à OVHcloud dans les meilleurs délais, toutes les demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Services d'OVH, en précisant l'objet de la demande ainsi que toute information utile afin qu'OVHcloud puisse communiquer au Client les éléments utiles en sa possession. OVHcloud se réserve le droit d'intervenir dans ledit litige.

9. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne peut voir sa responsabilité engagée sur le fondement d'une défaillance résultant, directement ou non, d'événements non prévisibles ayant les caractéristiques de la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code Civil. Les Parties déclarent que la force majeure inclut notamment les grèves y compris la grève du personnel d'un sous-traitant de l'une des Parties, les actes de vandalisme, de guerre ou de menace de guerre, le sabotage, les actes terroristes, les incendies, les épidémies, les tremblements de terre, les inondations et explosions, ainsi que les coupures d'électricité en dehors du contrôle de la Partie affectée. Toutefois, pour pouvoir se prévaloir de la présente disposition, la Partie qui se trouve empêchée d'exécuter ses obligations doit en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et par écrit en précisant les circonstances et la durée prévisible de cette situation, et la tenir régulièrement informée de l'évolution de la situation. Si, malgré les efforts de la Partie défaillante, sa défaillance dure plus de trente (30) jours consécutifs, l'autre Partie peut, de plein droit, résilier tout ou partie des Services impactés.

10. CONFIDENTIALITE

10.1 Engagements

Chacune des Parties s'engage, en ce qui concerne les informations confidentielles de la Partie dont elle est destinataire ou à laquelle elle a accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à (a) utiliser ces informations confidentielles uniquement aux seules fins de l'exécution du Contrat, (b) préserver la confidentialité de ces informations avec le même degré de soin que s'il s'agissait de ses propres informations confidentielles, et (c) donner accès à ces informations confidentielles uniquement à leurs associés et affiliés respectifs qui ont besoin de connaître les informations dans le cadre de leur fonction à condition que ces destinataires aient reçu notification préalable de la nature confidentielle de ces informations et soient liés par un contrat de confidentialité au moins équivalent au présent Contrat. Chaque partie est également autorisée à communiquer les renseignements confidentiels de l'autre partie à ses avocats tant qu'ils appartiennent à une profession réglementée (par exemple, avocats, avocats, comptables agréés et vérificateurs). Chaque partie s'interdit de divulguer les Informations Confidentielles de l'autre partie à d'autres personnes que celles mentionnées ci-dessus sans le consentement écrit préalable de l'autre partie et garantit le respect de la confidentialité de ces données par toute personne à qui elle les divulgue. Sont considérées comme confidentielles les dispositions du contrat et toutes les informations communiquées entre les parties, ou auxquelles les parties ont accès dans le cadre de l'exécution du contrat et sous quelque forme que ce soit et de par leur nature (notamment les informations financières et marketing, les secrets commerciaux, le savoir-faire, les informations relatives à la sécurité et aux conditions d'utilisation du service). Pour être considérée comme une information confidentielle, il n'est pas nécessaire que la nature confidentielle de l'information soit mentionnée sur le document ou sur tout autre support contenant

l'information ou précisée au moment de la divulgation de l'information. Chacune des Parties s'engage à respecter son obligation de confidentialité pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant une période de deux (2) ans à compter de sa fin, quelle qu'en soit la cause.

10.2 Exceptions

Les engagements de confidentialité définis ci-dessus ne s'appliquent pas aux informations pour lesquelles la partie destinataire peut démontrer : a) que la partie destinataire a pris connaissance légitimement des informations sans être tenue de les garder confidentielles avant que l'autre partie n'ait communiqué les informations ou ne lui ait donné accès aux informations ; b) que les informations sont du domaine public ou tombent dans le domaine public au cours de l'exécution du contrat par d'autres moyens que le non-respect par la partie destinataire (ou les personnes dont elle est responsable) de ses obligations de confidentialité en vertu du présent contrat ; ou c) qu'elles ont été communiquées à la partie destinataire par un tiers ayant l'autorité de les divulguer et qui a ainsi légitimement fait suite à l'évolution de ces informations; d) Partie et/ou par ses employés indépendamment de l'exécution du contrat, ou e) la divulgation de ces informations a été autorisée par l'autre partie conformément aux dispositions du contrat. Nonobstant ce qui précède, chacune des parties se réserve le droit de divulguer les informations reçues de l'autre partie : a) strictement dans les limites nécessaires à la défense de ses droits, étant entendu que, dans de tels cas, les informations confidentielles de l'autre partie seront conservées pendant le temps légalement nécessaire à leur utilisation comme preuve et ne pourront être divulguées qu'aux personnes qui ont besoin de les connaître dans le cadre de l'action en justice ou de la procédure en question (juges, avocats, etc.), aux personnes qui sont tenues au secret professionnel ou autrement par un accord de confidentialité, ou b) à la demande d'une autorité juridique ou judiciaire compétente, étant précisé que dans de tels cas, la divulgation sera strictement limitée à la demande de ladite autorité et soumise à ces exigences, ou des injonctions contraires, la partie destinataire informe l'autre partie de cette demande.

11. RESILIATION

11.1 Tout Contrat peut être résilié avec effet immédiat par un avis écrit de la partie non défaillante dans le cas où (i) l'autre partie commet un manquement à ses obligations contractuelles et ne remédie pas à ce manquement dans les trente (30) jours après avoir reçu un avis écrit à cet effet ; ou (ii) l'autre partie est en état de cessation de paiements , fait l'objet d'un redressement judiciaire, ou est mise en liquidation judiciaire ou si un séquestre est nommé pour une partie de l'entreprise de l'autre partie ou si une ordonnance d'administration est rendue à l'égard de l'autre partie ou (iii) s'il y a un changement important dans la propriété ou le contrôle du Client.

11.2 OVHcloud peut résilier tout Contrat à tout moment sur préavis écrit de trente (30) jours envoyé au Client.

11.3 Au moment de la résiliation, le Client sera facturé pour les Livrables livrés et les Livrables en cours au moment de ladite résiliation.

11.4 En cas de résiliation ou d'expiration d'un contrat, les clauses 6, 7, 8, 10, 11 et 12 du présent contrat survivront.

12. DIVERS

12.1 Aucune des parties ne peut céder un contrat ou l'un de ses droits ou obligations en vertu de celui-ci sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, à l'exception d'OVHcloud qui peut librement céder tout ou partie du Contrat à un sous-traitant tiers ou à une Société Apparentée.

12.2 Le présent Contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, des règles de conflit de loi prévues par la loi française.

12.3 Tout litige, controverse ou réclamation découlant du Contrat, ou y afférant, ou la violation, la résiliation ou la validité de celui-ci, sera définitivement tranché par les Tribunaux de Commerce de Paris.

Partie 5

Annexe sur le Traitement des Données Personnelles

Annexe relative au traitement de données à caractère personnel ou « DPA »

Version en date du 27 septembre 2021

La présente annexe (ci-après dénommée « **DPA** » en référence à l'acronyme de l'appellation anglaise « **Data Processing Agreement** ») fait partie intégrante du contrat (le « **Contrat** ») conclu entre OVH S.A.S. (« **OVHcloud** ») et le Client, et ayant pour objet de définir les conditions applicables aux Services fournis par OVHcloud (les « **Services** »). Le DPA et le Contrat sont complémentaires et s'expliquent mutuellement. Toutefois, en cas de contradiction, le DPA prévaut.

Les expressions qui commencent par une lettre majuscule et qui ne sont pas définies dans le présent DPA ont le sens qui leur est donné dans le Contrat. Les termes « Règles d'entreprise contraignantes », « Responsable du traitement », « Données », « Personne concernée », « Violation de données », « Traitement », « Sous-traitant » et « Autorité de contrôle » ont le sens qui leur est donné par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« **Règlement général sur la protection des données** » ou « **RGPD** »).

Le présent DPA a pour objet de définir, conformément à l'article 28 du RGPD, les conditions dans lesquelles OVHcloud, en qualité de Sous-traitant et dans le cadre des Services définis dans le Contrat, traite des Données à caractère personnel sur instruction du Client, à l'exclusion des traitements de données à caractère personnel réalisés en qualité de responsable du traitement par OVHcloud. Les conditions dans lesquelles OVHcloud traite, en qualité de Responsable du traitement, des données à caractère personnel relatives au Partenaire (y compris ses préposés) sont précisées dans le cadre de la « Politique d'utilisation de données à caractère personnel » d'OVHcloud.

Aux fins du présent DPA, le Client est présumé agir en qualité de Responsable du traitement. Si le Client agit en tant que Sous-traitant pour le compte d'un tiers Responsable du traitement, les Parties conviennent expressément que les conditions suivantes s'appliquent :

(a) Le Client doit s'assurer que (i) toutes les autorisations nécessaires pour conclure le présent DPA, y compris la nomination par le Client d'OVHcloud en tant que Sous-traitant ultérieur, ont été obtenues du Responsable du traitement (ii), un contrat, qui est en parfaite adéquation avec les termes et conditions du Contrat (y compris le présent DPA), a été conclu avec le Responsable du traitement conformément à l'article 28 du RGPD, (iii) toutes les instructions reçues par OVHcloud de la part du Client en exécution du Contrat et du présent DPA sont parfaitement conformes aux instructions du Responsable du traitement et (iv) toutes les informations communiquées ou mises à disposition par OVHcloud en vertu du présent DPA sont, lorsque cela est requis, communiquées de manière appropriée au Responsable du traitement.

(b) OVHcloud (i) traite les Données à caractère personnel uniquement sur instruction du Client et (ii) ne reçoit aucune instruction directement du Responsable du traitement, sauf dans les cas où, le Client a matériellement disparu ou a cessé d'avoir une existence juridique sans que les droits et obligations du Client n'aient été transférés à une entité tierce.

(c) Le Client, qui est entièrement responsable envers OVHcloud de la bonne exécution des obligations du Responsable du traitement conformément au présent DPA, indemnise et dégage OVHcloud de toute responsabilité pour (i) tout manquement du Responsable du traitement de se conformer à la

loi applicable, et (ii) toute action, réclamation ou plainte du Responsable du traitement concernant les dispositions du Contrat (y compris le présent DPA) ou concernant les instructions reçues par OVHcloud de la part du Client.

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1 OVHcloud est autorisé, en tant que Sous-traitant agissant selon les instructions du Client, à traiter les Données à caractère personnel du Responsable du traitement dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services.

1.2 La nature des opérations menées par OVHcloud concernant les Données à caractère personnel peut être le calcul de données, le stockage et/ou tout autre Service tel que décrit dans le Contrat.

1.3 Le type de Données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées sont déterminés et contrôlés par le Client, à sa seule discrétion.

1.4 Les activités de traitement sont effectuées par OVHcloud pour la durée prévue au Contrat.

2. SELECTION DES SERVICES

2.1 Le Client est seul responsable du choix des Services. Le Client doit s'assurer que les Services choisis ont les caractéristiques et les conditions requises compte tenu des activités et traitements du Responsable du traitement, ainsi que du type de Données à caractère personnel à traiter dans le cadre des Services, notamment, mais non-limitativement, lorsque les Services sont utilisés pour traiter des Données à caractère personnel soumises à des règlementations ou des normes spécifiques (par exemple, dans certains pays, des données relatives à la santé ou des données bancaires). Le Client est informé qu'OVHcloud propose certains Services intégrant des mesures techniques et organisationnelles, notamment en matière de sécurité, spécifiquement conçues pour le traitement de données de santé ou de données bancaires.

2.2 Si le traitement effectué par le Responsable du traitement est susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques, le Client doit choisir ses Services avec précaution. Lors de l'évaluation du risque, il est notamment tenu compte des critères suivants, sans toutefois s'y limiter : évaluation systématique et approfondie d'aspects personnels concernant des personnes physiques ; prise de décision automatisée ayant des effets juridiques ou pouvant affecter de manière significative la personne concernée ; suivi systématique des personnes concernées ; traitement de catégories particulières de données ou de données sensibles ; traitement à grande échelle ; croisement de données ; combinaison de données ; traitement de données concernant des personnes vulnérables ; utilisation de nouvelles technologies innovantes méconnues du public pour le traitement.

2.3 OVHcloud met à la disposition du Client, dans les conditions prévues à l'article « Audits », les informations relatives aux mesures de sécurité mises en œuvre dans le cadre des Services, afin qu'il puisse évaluer la conformité de ces mesures aux traitements de données à caractère personnel du Responsable du traitement.

3. CONFORMITE A LA REGLEMENTATION APPLICABLE

Chaque partie respecte la règlementation applicable en matière de protection des données (y compris le Règlement Général sur la Protection des Données).

4. OBLIGATIONS D'OVHCLOUD

4.1 OVHcloud s'engage à :

a) traiter les Données à caractère personnel téléchargées, stockées et utilisées par le Client dans le cadre des Services uniquement dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services tels que définis dans le Contrat,

b) ne pas accéder à ou utiliser des Données à caractère personnel à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution des Services (en particulier dans le cadre de la gestion des incidents),

c) mettre en place les mesures techniques et organisationnelles décrites dans le Contrat, afin d'assurer la sécurité des Données à caractère personnel dans le cadre du Service,

d) s'assurer que les employés d'OVHcloud autorisés à traiter les Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat sont soumis à une obligation de confidentialité et reçoivent une formation appropriée concernant la protection des Données à caractère personnel,

e) informer le Client si, à son avis et compte tenu des informations dont il dispose, une des instructions du Client enfreint les dispositions du RGPD ou d'autres dispositions de l'Union européenne ou d'un État membre de l'Union européenne en matière de protection des données personnelles.

4.2 En cas de demande provenant d'autorités judiciaires, administratives ou autres, visant à obtenir communication de données à caractère personnel traitées par OVHcloud en exécution du présent DPA, OVHcloud fait ses meilleurs efforts pour (i) analyser la compétence de l'autorité demanderesse, (ii) ne répondre qu'aux autorités et demandes qui ne sont pas manifestement incompétentes ou non-valablement formées, (iii) limiter la communication aux seules données requises par l'autorité et (iv) informer au préalable le Client (sauf si cela est interdit par les dispositions législatives ou réglementaires applicables).

4.3 Si la demande provient d'une autorité relevant d'un pays tiers à l'Union européenne et qu'elle vise à obtenir communication de Données à caractère personnel traitées par OVHcloud en exécution du présent DPA sur instruction d'un Client européen d'OVHcloud, OVHcloud s'y oppose sous réserve des cas suivants :

a) la demande est réalisée conformément à un accord international, tel qu'un traité d'entraide judiciaire, en vigueur entre le pays dont relève l'autorité demanderesse et l'Union européenne ou l'État membre dans lequel est localisé la donnée concernée ou l'état membre dont relève l'entité OVHcloud auprès de laquelle le client ouvert son compte client OVHcloud ;

b) la donnée objet de la demande est localisée dans un centre de données situé en dehors de l'Union européenne ;

c) la demande est réalisée conformément à l'article 49 du RGPD, en particulier lorsqu'elle poursuit un intérêt public important reconnu par la réglementation de l'Union européenne ou d'un État membre, ou qu'elle est nécessaire à la sauvegarde d'intérêts vitaux de la personne concernée ou d'autres personnes.

4.4 Sur demande écrite du Client, OVHcloud fournit au Client une assistance raisonnable dans la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données et la consultation de l'autorité de contrôle compétente, dans la mesure où le Client est tenu de le faire en vertu de la loi applicable en matière de protection des données, et si une telle assistance est nécessaire et se rapporte aux traitements de Données à caractère personnel opérés par OVHcloud en vertu du Contrat. Cette assistance consiste à assurer la transparence des mesures de sécurité mises en œuvre par OVHcloud pour ses Services.

4.5 OVHcloud s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles suivantes :

a) des mesures de sécurité physique destinées à empêcher les personnes non autorisées d'accéder à l'infrastructure dans laquelle les données du client sont stockées ;

b) des contrôles d'identité et d'accès au moyen d'un système d'authentification et d'une politique en matière de mots de passe ;

c) un système de gestion des accès qui limite l'accès aux locaux, aux personnes ayant besoin d'y accéder dans l'exercice de leurs fonctions et dans le cadre de leurs responsabilités ;

d) du personnel de sécurité chargé de surveiller la sécurité physique des locaux d'OVHcloud,

e) un système qui isole physiquement et/ou de façon logique les clients les uns des autres ;

f) des processus d'authentification des utilisateurs et des administrateurs, ainsi que des mesures visant à protéger l'accès aux fonctions d'administration ;

g) un système de gestion de l'accès pour les opérations de soutien et d'entretien qui fonctionne selon les principes du moindre privilège et du besoin de savoir ; et

h) des processus et des mesures de suivi des actions effectuées sur son système d'information.

4.6 Ces mesures techniques et organisationnelles sont détaillées sur le Site Internet d'OVHcloud.

5. VIOLATION DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

5.1 Si OVHcloud a connaissance d'un incident affectant les Données à caractère personnel du Responsable du traitement (accès non autorisé, perte, divulgation ou altération de données), OVHcloud en informe le Client dans les meilleurs délais.

5.2 La notification doit (i) décrire la nature de l'incident, (ii) décrire les conséquences probables de l'incident, (iii) décrire les mesures prises ou proposées par OVHcloud en réponse à l'incident et (iv) préciser qui est l'interlocuteur chez OVHcloud.

6. LOCALISATION ET TRANSFERT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

6.1 Lorsque les Services permettent au Client de stocker des données, notamment des Données à caractère personnel, la ou les localisation(s), ou zone(s) géographique(s) du ou des centre(s) de donnée(s) disponible(s) sont précisées sur le Site Internet d'OVHcloud. Si plusieurs localisations ou zones géographiques sont disponibles, le Client sélectionne celle(s) de son choix au moment de la Commande. Sauf dérogation prévue dans les Conditions Particulières de Service en vigueur, OVHcloud s'interdit de modifier, sans l'accord du Client, la localisation ou zone géographique prévue à la Commande.

6.2 Sans préjudice des dispositions qui précèdent concernant la localisation des centres de données, OVHcloud ainsi que les Sous-traitants autorisés conformément à l'article 7 ci-dessous, peuvent traiter à distance les Données à caractère personnel objet du présent DPA dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre de l'exécution des Services, en particulier, à des fins de sécurité et de maintenance.

6.3 Concernant l'utilisation de Services localisés dans les centres de données non-européens d'OVHcloud, (a) lesdits centres de données peuvent être situés dans des pays ne bénéficiant pas de décision d'adéquation de la Commission européenne dans les conditions prévues à l'article 45 du RGPD (« Décision d'adéquation ») et/ou (b) les données qui y sont stockées par le Client peuvent, conformément au paragraphe 6.2 ci-dessus et à l'article 7 ci-après, être traitées à distance depuis des pays ne bénéficiant pas de Décision d'Adéquation.

6.4 Lorsque les Services visés au paragraphe 6.3 ci-dessus sont utilisés afin d'opérer des traitements de Données à caractère personnel soumis au RGPD, des clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers en vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, adoptées par la décision d'exécution (UE) 2021/914 du 4 juin 2021 de la Commission européenne (les « Clauses Contractuelles Types ») doivent être préalablement mises en place. À cette fin, le Client doit contacter OVHcloud, étant précisé qu'OVHcloud ne donne aucune garantie concernant la faisabilité de la mise en œuvre et l'efficacité desdites Clauses Contractuelles Types.

6.5 Concernant les Services localisés dans des centres de données situés au sein de l'Union européenne, si les Conditions de Services applicables prévoient que les traitements de Données à caractère personnel objet du présent DPA sont susceptibles d'être réalisés depuis un ou plusieurs pays ne bénéficiant pas de Décision d'Adéquation, OVHcloud met à disposition des Clauses Contractuelles Types applicables à ces transferts, ou, à discrétion d'OVHcloud, met en place toute autre garantie appropriée prévue au chapitre V « Transferts de données à caractère personnel vers des pays tiers ou des organisations internationales » du RGPD.

6.6 En cas de mise en œuvre des Clauses Contractuelles Types tel que prévu aux paragraphes 6.3 à 6.5 ci-dessus, le Partenaire demeure responsable (a) de l'évaluation de l'efficacité des Clauses Contractuelles, y compris des mesures techniques et organisationnelles correspondantes, au regard notamment des catégories de données à caractère personnel que le Partenaire envisage de traiter dans le cadre des Services concernés, et de l'ordre juridique et des pratiques du ou des pays de destination afin de déterminer s'il existe des éléments susceptibles de porter atteinte à l'efficacité des Clauses contractuelles Types, et (b) s'il apparaît que l'efficacité desdites Clauses Contractuelles Types peut être compromise, de la mise en place, conformément aux recommandations du Comité Européen à la Protection des Données, de mesures supplémentaires de nature à assurer un niveau de protection équivalent à celui garanti au sein de l'Union

Européenne. OVHcloud s'engage à assister le Partenaire dans l'évaluation précitée en lui communiquant, sur simple demande, toute information utile en sa possession.

6.7 En cas d'application des Clauses Contractuelles Types, il est également fait application des autres Conditions de Services applicables (notamment du présent DPA), lesquelles complètent les Clauses Contractuelles Types, sans toutefois pouvoir y déroger, et s'appliquent mutatis mutandis aux Importateurs et Exportateurs de données parties aux Clauses Contractuelles Types. En cas de conflit, les Clauses Contractuelles Types prévalent.

7. SOUS-TRAITANCE

7.1 Sous réserve des dispositions de l'article 6 « Localisation et transfert des Données à caractère personnel » ci-dessus, OVHcloud est autorisé à recourir à des Sous-traitants pour l'assister dans la fourniture des Services. Dans le cadre de cette assistance, les Sous-traitants peuvent participer aux activités de traitement des Données à caractère personnel effectuées par OVHcloud sur instruction du Client.

7.2 La liste des sous-traitants susceptibles d'intervenir dans le cadre des traitements de données à caractère personnel réalisés par OVHcloud sur instruction du Client (« Sous-traitants ultérieurs »), ainsi que leur localisation et les Services concernés, sont détaillés (a) sur le Site Internet d'OVHcloud ou, (b) lorsqu'un Sous-traitant ultérieur participe à un Service spécifique, dans les Conditions Particulières applicables audit Service.

7.3 Si OVHcloud décide de changer de Sous-traitant ultérieur ou d'ajouter un nouveau Sous-traitant ultérieur (« Changement de Sous-traitant »), OVHcloud en informe le Client dans son interface de gestion ou par courrier électronique (à l'adresse e-mail enregistrée dans le compte client) (a) trente (30) jours à l'avance si le Sous-traitant est une Société Apparentée d'OVHcloud situé dans l'Union européenne ou dans un pays faisant l'objet d'une Décision d'Adéquation, ou (b) quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance dans les autres cas. Le Partenaire a le droit d'émettre des objections en cas de Changement de Sous-traitant, dans les conditions prévues à l'article 28 du RGPD. Les objections doivent être notifiées à OVHcloud dans les quinze (15) jours suivant envoi de la notification du Changement de Sous-traitant par OVHcloud en précisant le motif de l'objection. Les objections doivent être notifiées par le Client via son Interface de Gestion ou par écrit au Data Protection Officer, OVH SAS, 2 rue Kellermann 59100 Roubaix (France). OVHcloud n'est en aucun cas obligé de renoncer à un Changement de Sous-traitant. Si à la suite d'une objection du Client, OVHcloud ne renonce pas au Changement de Sous-Traitant, le Client peut mettre fin aux services concernés sans pouvoir prétendre à indemnisation.

7.4 OVHcloud veille à ce que ses Sous-traitants ultérieurs soient, au minimum, en mesure de remplir les obligations mises à la charge d'OVHcloud dans le présent Contrat concernant le traitement des Données à caractère personnel effectué par le Sous-traitant ultérieur. À cette fin, OVHcloud conclut un accord avec le Sous-traitant ultérieur. OVHcloud reste vis-à-vis du Client entièrement responsable de l'exécution de toute obligation que le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas.

7.5 OVHcloud est expressément autorisé à engager des fournisseurs tiers (tels que des fournisseurs d'énergie, des fournisseurs de réseaux, des gestionnaires de points d'interconnexion de réseaux ou des centres de données colocalisés, des fournisseurs de matériel et de logiciels, des transporteurs, des fournisseurs techniques, des sociétés de sécurité), sans devoir informer le Client ou obtenir son autorisation préalable, dans la mesure où ces fournisseurs tiers ne traitent pas les Données à caractère personnel objet de la présent partie.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 Pour le traitement des Données à caractère personnel conformément au Contrat, le Client doit fournir à OVHcloud par écrit (a) toute instruction pertinente et (b) toute information nécessaire à la création du registre des activités de traitement du sous-traitant. Le Client reste seul responsable du traitement des informations et instructions communiquées à OVHcloud.

8.2 Le Client a la responsabilité de s'assurer que :

a) le traitement des Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des Services a une base juridique appropriée (par exemple, le consentement de la personne concernée, les intérêts légitimes du Responsable du traitement, etc.),

b) toutes les procédures et formalités requises (telles qu'analyse d'impact relative à la protection des données, notification et demande d'autorisation à l'autorité de contrôle compétente en matière de traitement de données personnelles ou à tout autre organisme compétent, le cas échéant) ont été effectuées,

c) la personne concernée est informée du traitement de ses Données à caractère personnel de façon concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple, comme le prévoit le RGPD,

d) les personnes concernées sont informées et ont à tout moment la possibilité d'exercer facilement les droits relatifs aux données prévus par le RGPD directement auprès du Responsable du traitement.

8.3 Le Client est responsable de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, applications et opérations qui ne relèvent pas du périmètre de responsabilité d'OVHcloud tel que prévu au Contrat (notamment tous les systèmes et logiciels déployés et exploités par le Client ou les Utilisateurs au sein des Services).

9. DROIT DES PERSONNES CONCERNEES

9.1 Le Responsable du traitement est pleinement responsable de l'information des personnes concernées concernant leurs droits et du respect de ces droits, y compris les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation ou de portabilité.

9.2 OVHcloud fournit la coopération et l'assistance, dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire, pour répondre aux demandes des personnes concernées. Cette coopération et cette assistance raisonnable peuvent consister à (a) communiquer au Client toute demande reçue directement de la personne concernée et (b) permettre au Responsable du traitement de concevoir et de déployer les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour répondre aux demandes des personnes concernées. Le Responsable du traitement est seul responsable des réponses à ces demandes.

9.3 Le Client reconnaît et convient que, dans l'éventualité où une telle coopération et assistance nécessiterait des ressources importantes de la part d'OVHcloud, cela pourra être facturé au Partenaire à condition de le lui notifier et d'obtenir son accord au préalable.

10. SUPPRESSION ET RESTITUTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

10.1 À la fin du Service (notamment en cas de résiliation ou de non-renouvellement), OVHcloud s'engage à supprimer dans les conditions prévues au Contrat, tout Contenu (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments) reproduit, stocké, hébergé ou autrement utilisé par le Client dans le cadre des Services, sauf si une demande émise par une autorité judiciaire, administrative ou autre compétente, ou la loi applicable de l'Union européenne ou d'un État membre de l'Union européenne, en exigent autrement.

10.2 Le Client est seul responsable de faire en sorte que les opérations nécessaires (telles que la sauvegarde, le transfert vers une solution tierce, les instantanés, etc.) à la conservation des Données à caractère personnel soient effectuées, notamment avant la résiliation ou l'expiration des Services, et avant de procéder à toute opération de suppression, de mise à jour ou de réinstallation des Services.

10.3 À cet égard, le Client est informé que la résiliation et l'expiration d'un Service pour quelque raison que ce soit (incluant, mais de façon non exclusive le non-renouvellement), ainsi que certaines opérations de mise à jour ou de réinstallation des Services, peuvent automatiquement entraîner la suppression irréversible de tout Contenu (y compris les informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments) reproduit, stocké, hébergé ou autrement utilisé par le Partenaire dans le cadre des Services, ce compris toute sauvegarde potentielle.

11. RESPONSABILITE

11.1 OVHcloud ne peut être tenu responsable que des dommages causés par un traitement pour lequel (i) il n'a pas respecté les obligations prévues par le RGPD qui incombent spécifiquement aux sous-traitants ou pour lequel (ii) il a agi en-dehors des instructions licites du Client ou contrairement à celles-ci. Dans de tels cas, la disposition du Contrat relative à la Responsabilité s'applique.

11.2 Lorsqu'OVHcloud et le Client sont impliqués dans un traitement dans le cadre du présent Contrat qui a causé un dommage à une personne concernée, le Client prend en charge, dans un premier temps, l'intégralité de la réparation effective (ou toute autre compensation) due à la personne concernée et, dans un second temps, réclame à OVHcloud la part de la réparation correspondant à la part de responsabilité d'OVHcloud dans le dommage, étant précisé que les clauses limitatives de responsabilité prévues par le Contrat demeurent applicables.

12. AUDITS

12.1 OVHcloud met à la disposition du Partenaire toutes les informations nécessaires pour (a) démontrer la conformité aux exigences du RGPD et (b) mener des audits. Ces informations sont disponibles dans la documentation standard sur le site internet d'OVHcloud. Des informations supplémentaires peuvent être communiquées au Client sur demande faite au Support OVHcloud.

12.2 Si un Service est certifié, qu'il respecte un code de conduite ou fait l'objet de procédures de contrôles spécifiques, OVHcloud met à disposition, sur demande écrite du Client, les certificats et rapports des contrôles correspondants.

12.3 Si les informations, les rapports et les certificats susmentionnés s'avèrent insuffisants pour permettre au Partenaire de démontrer que les obligations prévues par le RGPD sont remplies, OVHcloud et le Client se réunissent alors pour convenir des conditions opérationnelles, sécuritaires et financières d'une inspection technique sur site. En toutes hypothèses, les conditions de cette inspection ne doivent pas affecter la sécurité des autres clients d'OVHcloud.

12.4 L'inspection sur site susmentionnée, ainsi que la communication des certificats et des rapports de contrôles peuvent donner lieu à une facturation supplémentaire raisonnable.

12.5 Toute information communiquée au Client en vertu de la présente clause et qui n'est pas disponible sur le Site Internet d'OVHcloud est considérée comme une information confidentielle d'OVHcloud en vertu du Contrat. Avant de communiquer ces informations, OVHcloud peut exiger la signature d'un accord de confidentialité spécifique.

12.6 Nonobstant ce qui précède, le Client est autorisé à répondre aux demandes de l'autorité de contrôle compétente à condition que toute divulgation d'informations soit strictement limitée à ce qui est demandé par ladite autorité. Dans un tel cas, et à moins que la loi applicable ne l'interdise, le Client doit d'abord consulter OVHcloud au sujet de toute divulgation requise.

13. CONTACT OVHCLOUD

Pour toutes questions concernant ses données à caractère personnel (incident, conditions d'utilisation, etc.), le Client peut contacter OVHcloud par l'un des moyens suivants :

(a) Création d'un ticket dans son Interface de Gestion compte client,

(b) Utilisation du formulaire de contact prévu à cet effet sur le Site Internet d'OVHcloud,

(c) En contactant son Service support OVHcloud,

(d) Par courrier postal à l'adresse : OVH S.A.S, Délégué à la Protection des Données, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix.