

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](#).

ARTICLE 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.

ARTICLE 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 Présence 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.

ARTICLE 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, numéros de VLAN, etc.).

ARTICLE 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 connexion sur 1 seul Pop « Connexion Locale redondée »	Pas d'engagement	Non-applicable
2 connexions sur 2 PoP : « Haute Disponibilité – Niveau 1 »	Taux mensuel de Disponibilité : 99,9%	<ul style="list-style-type: none"> - 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%	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

Les dédommagements s'opèrent par déduction sur la facture du mois suivant à réception par OVHcloud de la demande de dédommagement du Client, à condition que toutes les factures émises par OVHcloud aient été payées par le Client. Au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client.

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), 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 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 et réglée par prélèvement automatique sur le moyen de paiement enregistré par le Client. Le Client s'engage à enregistrer un moyen de paiement valide sur son Compte Client OVHcloud parmi les moyens de paiement disponibles.

Il appartient au Client de déterminer avec précision l'offre répondant le mieux à ses besoins, celle-ci ne pouvant par la suite être modifiée au cours de l'exécution du 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). A l'issue de la Durée Initiale, la durée de location se renouvelle automatiquement pour des périodes successives de même durée (la ou les « Période(s) de Renouvellement »), sauf modification

de la durée de renouvellement ou résiliation du Service conformément aux conditions prévues ci-dessous ou Conditions Générales de Services en vigueur.

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

Lorsque la Durée Initiale ne commence pas le 1^{er} jour d'un mois calendaire (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle calendaire lors du premier renouvellement afin que les Périodes de Renouvellement suivantes commencent le 1^{er} jour d'un mois calendaire. *(Par exemple : Le renouvellement automatique à l'issue de sa Durée Initiale, d'un Service souscrit initialement pour un (1) an le 24 mai 2020, entraîne la prolongation dudit Service à compter du 24 mai 2021 jusqu'au 31 mai 2021).*

Si le Client ne souhaite pas que la durée du Service soit renouvelée à l'issue de sa Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (« Date de Renouvellement »), il désactive la fonctionnalité de paiement automatique dans son Interface de gestion au moins 24 heures avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

En cas de désactivation du paiement automatique dans les conditions prévues ci-dessus, le Service concerné est automatiquement résilié et supprimé à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (« Date d'Expiration »).

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

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