

Nouveautés :

Cette version mise à jour vise à :

- a) clarifier les termes et améliorer la lecture du document, surtout en supprimant des dispositions déjà prises en compte par les CG actuellement en vigueur ;
- b) supprimer, à l'article 6.1 de cette version (article 6.2 de la version précédente), la mention à la possibilité de désactivation de la fonctionnalité de paiement automatique comme façon de résilier le Service Load Balancer (tel que défini ci-après), et ajouter la possibilité de sa résiliation par l'entremise du bouton propre dans l'Espace Client.

Historique :

Si vous souhaitez consulter la précédente version de ce document, [cliquez ici](#).

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Objet. Ces CP et ses annexes définissent les conditions d'utilisation et conditions financières, applicables au Service Load Balancer d'OVHcloud (ci-après le « **Service Load Balancer** »).

Ensemble contractuel. Elles complètent les CG en vigueur qui sont aussi applicables au Service Load Balancer.

SOMMAIRE

1. DÉFINITIONS	1
2. EN QUOI CONSISTE LE SERVICE LOAD BALANCER ?	1
3. QUELLES SONT LES MODALITÉS D'APPLICATION ?	2
4. QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ET LES CRÉDITS DE SERVICE ?	3
5. CONDITIONS FINANCIÈRES	4
6. DURÉE	4

1. DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans ces CP sont définis ci-dessous et dans les autres documents contractuels composant le Contrat conclu entre le Client et OVHcloud.

« **Durée Initiale** » : durée de souscription au Service Load Balancer sélectionnée par le Client lors de la Commande.

« **Période(s) de Renouvellement** » : période(s) successive(s) ayant la même durée que la Durée Initiale et qui constitue(nt) la durée du Service Load Balancer après son renouvellement automatique.

« **Répartiteur** » : répartiteur de charge mis à disposition du Client par OVHcloud dans le cadre du Service Load Balancer.

2. EN QUOI CONSISTE LE SERVICE LOAD BALANCER ?

- 2.1. Contenu du Service Load Balancer.** Dans le cadre du Service Load Balancer, OVHcloud met à la disposition du Client un 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 un Espace Client ainsi qu'une *application programming interface* (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.

2.2. Localisation. Les Centres de Données disponibles pour mise à disposition du Service Load Balancer sont mentionnés sur le Site Internet et/ou dans l'Espace Client ou au moment de la Commande.

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

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

3. QUELLES SONT LES MODALITÉS D'APPLICATION ?

3.1. Prérequis. 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.

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. Restrictions d'usage. OVHcloud se réserve le droit de filtrer ou limiter l'accès à certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le Client reconnaît que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place.

3.3. API, outils et logiciels. Les API, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service Load Balancer doivent être utilisés conformément aux conditions de service 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 API, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud.

3.4. 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 Load Balancer 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 Load Balancer afin de préserver la sécurité de celui-ci ou de le maintenir 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 Load Balancer sur l'activité du Client et de son analyse de risques, notamment en cas d'arrêt du Service Load Balancer ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour.

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

4. QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ET LES CRÉDITS DE SERVICE ?

- 4.1. SLA.** OVHcloud s'engage à assurer les SLA relatifs à la disponibilité du Répartiteur et aux temps de rétablissement, tels que décrits ci-dessous.
- 4.2. Crédits.** En cas de non-respect de ces SLA, OVHcloud appliquera les Crédits ci-après, sous réserve de l'ouverture d'un ticket incident faite par le Client à partir de son Espace Client et des cas d'exclusions et d'exonération de responsabilité prévues par le Contrat :

Service Load Balancer	Crédits
Taux mensuel de disponibilité mensuelle du Répartiteur : <ul style="list-style-type: none"> - Pack 1 : 99,5% - Pack 2 et Dedicated : 99,9% 	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* : <ul style="list-style-type: none"> - Pack 2 et Dedicated : 30 minutes 	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible par tranche d'une (1) heure complète au-delà du SLA, 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 Load Balancer à assurer la répartition de charge. « Rétablissement » signifie uniquement le rétablissement de l'effectivité du Répartiteur affecté.

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 Crédits, 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 du Service Load Balancer d'exercer sa fonction première de répartition de charge ainsi que de pouvoir joindre et configurer le Service Load Balancer via le réseau Internet. Il est précisé que tout problème ou dysfonctionnement résultant d'une mauvaise configuration du Service Load Balancer par le Client n'est pas considéré comme de l'Indisponibilité. D'autres pannes et dysfonctionnements d'équipements OVHcloud ne rentrant pas dans la définition ci-avant ne sont pas considérés comme de l'Indisponibilité.

Les Crédits 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.

5. CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1. Prix et facturation. Le tarif varie en fonction de la gamme du Service Load Balancer et de la Durée Initiale. Seul le tarif indiqué sur le bon de commande édité par OVHcloud correspond au montant total à payer par le Client.

Tout Répartiteur est facturé au Client dans les conditions du présent article, y compris s'il n'est pas utilisé.

5.1.1. Tarif forfaitaire mensuel

Le tarif forfaitaire mensuel permet au Client d'utiliser un Répartiteur pendant toute la période au cours de laquelle le Répartiteur est créé et pour une quantité de ressources donnée, variant en fonction des caractéristiques du Service Load Balancer retenues par le Client.

Si la création du Répartiteur intervient en cours de mois, le tarif forfaitaire mensuel susvisé est facturé au *pro rata temporis* pour le mois de la création du Répartiteur sur la base du nombre d'heures restant depuis la création du Répartiteur, jusqu'à la fin du mois en cours (l'heure de création du Répartiteur 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 le Répartiteur concerné est supprimé avant la fin du mois calendaire considéré. Tout Répartiteur facturé au tarif forfaitaire mensuel, et non supprimé, continue à être facturé d'une période sur l'autre au tarif forfaitaire mensuel applicable dans les conditions du présent article.

Toutes ressources supplémentaires consommées au-delà de celles mises à disposition dans le cadre du forfait, notamment trafic, donnent lieu à facturation additionnelle à terme échu sur la base de la volumétrie constatée et des prix applicables, disponibles sur le Site Internet. Les options complémentaires sont quant à elles facturées selon les modalités décrites au sein des CP propres à ces dernières.

Une facture est émise lors de la Commande, ainsi qu'à chaque renouvellement du Service Load Balancer, 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 parmi les moyens de paiement disponibles.

6. DURÉE

6.1. Durée du Service Load Balancer. La Durée Initiale commence le jour de la mise à disposition effective du Répartiteur. A l'issue de la Durée Initiale, la durée de souscription se renouvelle automatiquement pour des Périodes de Renouvellement, sauf résiliation du Service Load Balancer conformément aux conditions prévues ci-dessous ou aux CG en vigueur.

Lorsque la Durée Initiale ne commence pas le premier jour d'un mois calendaire (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service Load Balancer 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 Load Balancer souscrit initialement pour un (1) an le 24 mai 2017, entraîne sa prolongation à compter du 24 mai 2018 jusqu'au 31 mai 2019).

Par dérogation aux CG, le Client ne pourra pas désactiver le renouvellement automatique (Auto-renew). Toutefois, le Client pourra résilier le Service Load Balancer par l'entremise d'un bouton à cet effet disponible dans son Espace Client. Dans ce cas, le Service Load Balancer prendra fin à la fin de la Durée Initiale, ou de la durée renouvelée, le cas échéant, et l'ensemble des configurations effectuées sur le Répartiteur par le Client seront supprimées. Il revient au Client de prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la conservation desdites configurations avant la résiliation du Service Load Balancer.

6.2. Durée des options. La durée de certaines options ou fonctions pouvant être associées au Service Load Balancer, ainsi que leurs conditions de renouvellement et de résiliation, peuvent différer de celles applicables au Service Load Balancer. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant d'y souscrire. Les informations relatives aux durées des options sont disponibles sur le Site Internet et dans les CP qui leur sont applicables.