

Modifications :

Cette mise à jour vise à adapter les Conditions Particulières Managed Bare Metal Essentials au *legal design* (i.e. schématisation juridique). A ce titre, nous avons supprimé les paragraphes redondants par rapport aux Conditions Générales de Services, et avons clarifié et simplifié la formulation.

SOMMAIRE

1. DE QUOI S'AGIT-IL ?	2
2. DÉFINITIONS	2
3. EN QUOI CONSISTE LE SERVICE ?	3
4. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES ?	5
5. QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA) ET LES CRÉDITS DE SERVICE ?	7
6. QUELLE EST LA DUREE DU SERVICE ?	9
7. CONDITIONS FINANCIÈRES	10
8. QUEL EST LE CYCLE DE VIE DU SERVICE ?	11
ANNEXE 1 : RÉPARTITION DES TÂCHES ET DES RESPONSABILITÉS ENTRE LE CLIENT ET OVHcloud	12
ANNEXE 2 : VEEAM MANAGED BACKUP	13
1. Description	13
2. Logiciel	13
3. Mécanismes de l'Option de sauvegarde	13
4. Espace de stockage	13
5. Conditions d'utilisation	14
6. Facturation	14
7. Fin des Services	14
8. Engagement de niveau de service (SLA)	14
ANNEXE 3 : OPTION DE PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ APRÈS SINISTRE	16
1. Description	16
2. Logiciel	16
3. Mécanismes de l'Option PRA	16
4. Conditions d'utilisation	16
5. Facturation	17
6. Fin des Services	17

1. DE QUOI S'AGIT-IL ?

Les présentes CP et leurs annexes établissent les conditions d'utilisation et les conditions financières applicables aux services OVHcloud Essentials (ci-après le(s) « Service(s) »).

2. DÉFINITIONS

Ces CP contiennent des termes commençant par une majuscule, qui sont définis ci-dessous ainsi que dans les autres documents contractuels qui font partie du Contrat conclu entre le Client et OVHcloud.

"Centre de données virtuel" signifie un environnement virtualisé qui reproduit la fonctionnalité d'un centre de données physique. Il peut comprendre, par exemple, des ressources informatiques virtualisées, incluant des serveurs, un stockage et un réseau, mis à disposition à la demande.

« Gamme » : La génération d'un service Essentials ajouté à l'infrastructure du Client.

« Interface de virtualisation » : Logiciel tiers fourni par OVHcloud qui permet au Client de gérer son Essentials et les services associés, et en particulier de créer et gérer ses Machines virtuelles.

« Machine virtuelle » : Une fonction non physique qui utilise les ressources du Centre de données virtuel et qui est installée sur le réseau Essentials. Chaque fonction virtuelle est gérée indépendamment des autres dans le Centre de données virtuel du Client.

« Managed Bare Metal Essentials » ou « Essentials » : Ensemble des Centres de données virtuels hébergés sur l'infrastructure OVHcloud. Le service Essentials est géré par le Client via son Espace Client et l'Interface de virtualisation. Les Serveurs Hôtes et les Ressources de stockage fournis au Client dans le cadre du service Essentials sont réservés au Client.

« OVHcloud Connect » : Connectivité au réseau interne dédié OVHcloud (« Backbone ») fournie à un Client à un ou plusieurs Points de Présence 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 exploiter un « Centre de données virtuel » d'Essentials :

Le pack « Essentials » se compose d'au moins :

- 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 Centre de données 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 Centre de données virtuel. Par souci de clarté, si le Centre de données virtuel contient deux Serveurs Hôtes Essentials « 32 Go de RAM » et deux Serveurs Hôtes Essentials « 64 Go de RAM », les deux Serveurs Hôtes Essentials « 32 Go de RAM » seront considérés comme faisant partie du « Pack ».
- Deux ressources datastore. Si le Centre de données virtuel comprend différentes paires de ressources datastore, la paire la plus basse en termes de capacité sera considérée dans le « Pack » pour le Centre de données virtuel. Par souci de clarté, si le Centre de données virtuel contient deux ressources datastore de 2 To et deux ressources datastore de 3 To, les deux (2) ressources data de 2 To seront considérées comme faisant partie du « Pack ».
- 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 Centre de données virtuel et 1 Cluster, plus au moins 2 datastores et les ressources de software-defined networking.

« Point de Présence » : 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.

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

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

« Virtualisation » : Technologie qui permet à plusieurs systèmes d'exploitation, fonctions virtuelles ou applications de fonctionner 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, Ressources de stockage, etc.) fournies à un Client par OVHcloud. Les ressources physiquement situées dans différents Centre de données 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 internet d'OVHcloud.**

3. EN QUOI CONSISTE LE SERVICE ?

3.1 Présentation

Dans le cadre du Service, OVHcloud fournit au Client des Essentials constitués d'un ou plusieurs Centres de données virtuels au sein d'un réseau privé sécurisé.

Les ressources physiques fournies dans le cadre du Service sont exclusivement réservées au Client.

Le Service permet au Client d'utiliser son propre réseau privé sécurisé.

Le Service peut être assorti de restrictions (par exemple, nombre de Machines virtuelles pouvant être utilisées dans Essentials, fréquentation, bande passante, etc.). Elles sont présentées dans la documentation disponible sur le Site Internet. **Le Client s'engage à respecter ces restrictions.**

Le Client est l'administrateur des ressources pour les adresses IP. Le Client est responsable de leur gestion appropriée pour assurer le bon fonctionnement de son Service. Le Client doit **s'assurer qu'il dispose de suffisamment d'adresses IP pour allouer ou, le cas échéant, pour que l'Hyperviseur puisse allouer une adresse IP pour chacune de ses fonctions virtuelles.** Le Client est donc seul responsable de l'utilisation des ressources d'adresses IP allouées ou louées dans le cadre du Service.

Chaque Essentials possède son propre réseau privé sécurisé. **La bande passante sortante d'Essentials est limitée à une vitesse de données maximale.**

Le Client peut visualiser l'historique de son utilisation de la bande passante Essentials, ainsi que le débit moyen via l'Espace Client.

OVHcloud fournit au Client une gamme de configurations de Pack dont les descriptions sont disponibles en ligne sur le Site Internet.

La Gamme de Serveur Hôte et la sélection du Pack déterminent les fonctionnalités accessibles sur le Centre de données virtuel, ainsi que les niveaux de performance.

3.2 Fonctionnalités

Interface de virtualisation

Le Service est basé sur des fonctionnalités intrinsèques aux Produits Tiers intégrés du progiciel VMware, partenaire d'OVHcloud, et qui permettent la virtualisation de serveurs (« vSphere® Hypervisors ») et de vROps conformément aux conditions générales spécifiques de VMware® actuellement en vigueur. Tous les Produits Tiers du progiciel VMware® (qui constitue une Interface de visualisation) sont hébergés sur des ressources gérées directement par OVHcloud et externes au service Essentials 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 et reconnaît que les sélections de vSphere® Hypervisor ne pourront pas être modifiées par la suite. Le Client reconnaît que la pleine compatibilité des fonctionnalités et l'interopérabilité entre les Interfaces de virtualisation ne peuvent pas être garanties.

Chiffrement des Machines virtuelles (VM Encryption)

VM Encryption utilise une fonctionnalité interne de vSphere 6.5 ou supérieure qui peut être utilisée pour crypter les données de machines virtuelles à la volée en utilisant une clé de chiffrement fournie par un composant externe à l'Essentials (box encryption) dans le but de crypter les données stockées dans le **datastore d'Essentials**.

Le Client est entièrement responsable de gérer sa propre clé de chiffrement.

Federation

Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de connecter leur propre serveur LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) à leur Essentials afin de gérer l'authentification et l'identification sur leurs 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 son Espace Client. 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

vRack permet au Client de connecter une partie ou la totalité des ressources (Serveurs Hôtes et Ressources de stockage) fournies par OVHcloud, y compris les ressources situées dans des environnements multiples et/ou des Centres de données 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 Essentials situés dans d'autres Centres de données 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 l'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.

3.3 Services supplémentaires

Dans le cadre du Service, le Client peut s'abonner aux Services supplémentaires suivants, qui sont soumis à leurs propres Conditions Particulières :

- Veeam Managed Back-up (ou Option de Sauvegarde)
- **Plan de reprise d'activité** (ou Option PRA)
- OVHcloud Connect

4. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES ?

4.1 Éligibilité

L'abonnement au Service Essentials est réservé aux professionnels qui ne sont pas couverts par le droit de la consommation en vigueur. Par dérogation aux dispositions des CG, les modalités d'annulation ne s'appliquent pas au Service.

4.2 Abonnement

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

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

4.3. Conditions applicables

Les Services Essentials sont soumis aux dispositions du Contrat en vigueur, y compris les présentes CP, les CG et toutes les Conditions Produits Tiers. Les Services Essentials doivent être utilisés conformément à la dernière version du Contrat.

4.4. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation des Services, y compris de l'administration des clés utilisées pour gérer les identifiants et l'accès au Service, de l'utilisation des API, des logiciels et des outils fournis par OVHcloud, de l'administration des abonnements et des Contenus qu'il utilise en lien avec les Services. Le Client doit disposer des connaissances et compétences techniques nécessaires et se familiariser avec les caractéristiques des Services avant leur utilisation.

Le rôle d'OVHcloud se limite aux opérations de maintenance de l'Infrastructure et à la responsabilité de la fourniture d'énergie et de la connexion au réseau du service Essentials du Client.

Le Client reconnaît qu'il possède l'expertise technique nécessaire pour gérer efficacement un service de virtualisation comme OVHcloud Essentials. Le Client est entièrement responsable de la gestion des Centres de données virtuels, des Serveurs Hôtes et des Espaces de stockage qui sont sous son contrôle. Le Client accepte **d'utiliser le Service de manière responsable et de s'assurer qu'il dispose des ressources suffisantes pour que ses Machines virtuelles fonctionnent correctement.**

4.5 Maintenance

Pour fournir les Services, OVHcloud effectue des opérations de maintenance. Le Client sera informé de toute **opération de maintenance planifiée par le biais d'au moins une des méthodes détaillées** ci-après: par courriel à l'adresse indiquée par le Client sur son NIC admin/tech, par publication sur le site Internet « Status » d'OVHcloud, en contactant directement le Client par téléphone ou par tout autre moyen. Ces communications décriront précisément le type de maintenance prévue.

4.5.1 Catégories de maintenance

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

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, du matériel, des micrologiciels, des logiciels ou de tout autre composant, qui sont très graves et critiques. La conséquence de la non-exécution de ce type de maintenance pourrait être (y compris mais non exclusivement) :

- i. la perte de conformité pour les certifications de sécurité
- ii. la mise en danger de la sécurité et de la stabilité du système
- iii. **l'exposition des vulnérabilités critiques**
- iv. la perte de service à une clientèle plus large.

Une fois qu'OVHcloud a été sensibilisée au problème avec une compréhension claire de l'impact, les informations sont partagées avec le Client, indiquant qu'OVHcloud travaille sur une solution. Dans les 24 heures, OVHcloud informe le Client 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, 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. Dans les cas où OVHcloud compte sur un fournisseur pour fournir un correctif ou une correction, elle devra peut-être prolonger cette période pour fournir la correction complète afin d'inclure le délai nécessaire au fabricant.

Standard. Ces tâches de maintenance ne sont pas de nature critique ou urgente. Elles sont de criticité moyenne et peuvent s'appliquer au Client uniquement 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, **heure normale d'Europe centrale**). Elles sont limitées à deux (2) tâches de maintenance par mois civil.

Normal. Ces tâches ont peu ou pas d'impact significatif sur le service fourni au 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. 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 Essentials 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, le Client doit 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 trente (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 et de vROPS. Les mises à jour effectuées sont celles publiées par VMware, conformément aux Conditions Produits 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 ou manquées 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. Cette information se fait par email **et/ou par leur responsable de compte si une mise à jour leur est attribuée. La notification indique l'échéance** à laquelle la mise à jour doit être appliquée.

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 Essentiels 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 Essentiels pour assurer le fonctionnement efficace du Service.

4.6 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 Internet.

Un nombre minimum de Serveurs Hôtes peut être nécessaire pour activer certaines fonctionnalités, selon la définition du Pack.

4.7 Continuité d'activité

Il est rappelé au Client que, sauf stipulation contraire, le Service Essentiels n'inclut pas de Plan de continuité des activités (« PCA ») ou de Plan de reprise après sinistre (« 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 Essentiels dans différents centres de données qui fourniront des ressources dans différents environnements à risque. 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 commander l'option PRA dont les Conditions spécifiques sont jointes au présent document.

4.8 Sauvegardes

OVHcloud ne sauvegarde pas les Contenus du Client hébergées sur le Service Essentiels. Il Le Client doit donc prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses Contenus en cas de perte, de dommage aux données mutualisées, pour quelque raison que ce soit, y compris les données non expressément mentionnées dans ces CP. Le Client peut commander l'option de Sauvegarde dont les conditions particulières sont annexées au présent document.

5. QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA) ET LES CRÉDITS DE SERVICE ?

5.1 Comment sont appliqués les SLA ?

Pour pouvoir bénéficier du SLA 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) ;
- ii. activer l'option de Haute disponibilité (« HD ») (et ses composants) sur son Interface de virtualisation.

Les opérations de maintenance (définies à l'article 4.5.1) sont exclues du SLA.

Le SLA s'applique à un niveau de Service basé sur le Centre de données virtuel et la Gamme ajoutée. Pour cela, si le Client possède un (1) Centre de données virtuel avec tous les Serveurs Hôtes de la même Gamme, alors un SLA individuel s'applique à ce Centre de données virtuel. Si le Client dispose de Gammes différentes dans le même vCenter et le même Centre de données virtuel, alors le SLA est calculé sur la base de la Gamme impactée. 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 impacté et subit une indisponibilité.

Si le Client décide de passer de sa Gamme actuelle à une autre (que la nouvelle Gamme soit plus élevée ou plus basse), la nouvelle Gamme détermine les conditions particulières et le niveau de SLA applicable.

5.2 Compensation forfaitaire

Il est expressément convenu que les Crédits de service constituent une somme forfaitaire fixe pour tout **dommage ou perte résultant du défaut de conformité d'OVHcloud aux SLA correspondants**. Par conséquent, le Client renonce à toute autre réclamation, plainte et/ou action en justice.

5.3 SLA et taux de disponibilité

Taux de disponibilité pour l'intégralité du Service		
Niveau de Disponibilité Mensuel	Minutes d'Indisponibilité	Crédits de service
100 - 99,7 %	Moins de 4 minutes	Non applicable
99,7 - 99 %	4 à 44 minutes	10 % du coût mensuel du Service impacté
< 99 %	44 à 87 minutes	30 % du coût mensuel du Service impacté
< 99,8 %	Plus de 87 minutes	50 % du coût mensuel de l' Instance impactée

L'engagement sur la livraison d'un Serveur Hôte de remplacement est de cent trente-et-une (131) minutes.

Par « Taux de Disponibilité Mensuel », on entend le nombre total de minutes dans le mois en question, moins le nombre de minutes d'Indisponibilité dans le mois en question, divisé par le nombre total de minutes dans le mois en question. Pour calculer le Crédit de service, 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.

On entend par « Indisponibilité » :

- Pour les Serveurs Hôtes : 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 Ressources de stockage : Accès impossible aux Ressources de stockage (y compris les datastores NFS supplémentaires) en raison d'une panne ou d'un temps d'arrêt des Ressources 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 : Accès impossible aux Serveurs Hôtes et/ou aux Ressources de stockage en raison d'une panne ou d'un temps d'arrêt des équipements de réseau ou de connectivité. Les temps d'arrêt et/ou les pannes des équipements de réseau ou de connectivité qui n'empêchent pas l'accès aux Serveurs Hôtes ou aux Ressources de stockage ne sont pas considérés comme une Indisponibilité, même en cas de réduction notable des niveaux de performance.
- Pour les Interfaces de virtualisation : Utilisation impossible pour certaines ou toutes les fonctionnalités de l'Interface de virtualisation en raison d'un problème lié à l'application (à l'exclusion des défauts ou bugs dans les produits VMware et des problèmes de configuration ou des défauts liés à une mauvaise maintenance ou aux mises à jour de l'application, qui relèvent de la responsabilité du Client).

5.4 Plafond des SLA Le montant mensuel total cumulé (tous incidents et SLA confondus) du Crédit de service payable par OVHcloud est plafonné à 30 % du coût mensuel du Service impacté.

6. QUELLE EST LA DUREE DU SERVICE ?

6.1 Durée

Le Client s'engage à utiliser le Service pendant toute la durée de l'abonnement 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 Essentials avec une Gamme **d'Essentials plus élevée (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 d'abonnement pour la même durée que celle initialement choisie. Le Client est chargé de gérer les dates d'anniversaire de tous ses Essentials. La flexibilité de la mise à niveau est limitée à un changement par Période d'Engagement.
- n'est pas autorisé à rétrograder son Essentials.**

Les prix et les modes de paiement en vigueur sont disponibles sur le Site Internet. La durée de certaines options ou fonctions ainsi que leurs conditions de renouvellement et de résiliation peuvent différer. Le Client doit prendre connaissance de **ces conditions avant de s'abonner**. Les informations sur les durées des options figurent sur le Site Internet et dans les CP applicables.

L'engagement ne s'applique pas aux services suivants : (i) Option de sauvegarde, (ii) Option de Plan de reprise d'activité après sinistre.

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 Internet.

Le délai de livraison est déterminé par OVHcloud en fonction des données disponibles dans son système d'information, qui fait foi et qui engage le Client.

6.2 Fin du Service

En cas de non-renouvellement ou de résiliation du Service Essentials, pour quelque raison que ce soit, toutes les fonctions virtuelles, les Contenus seront automatiquement et irréversiblement supprimés (y compris les sauvegardes et les duplications).

Avant l'expiration de son Service Essentials, ou avant de résilier ou de supprimer un Service Essentials, 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 :

- i. La suppression des Contenus sur le disque dur ou le réseau est effectuée par écrasement des données (nettoyage par écrasement, un passage).
- ii. L'effacement des Contenus 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 cryptage (*PSID revert*).
- iii. Lorsque le dispositif de stockage est retiré de sa baie, les Contenus sont dans tous les cas effacés avant d'être retirés de la baie. Le dispositif est détruit si une erreur se produit pendant le processus de suppression.
- iv. Les dispositifs de stockage sont détruits à l'aide de machines dédiées dans un espace sécurisé de chaque Centre de données.

7. CONDITIONS FINANCIÈRES

7.1 Facturation

OVHcloud peut proposer différents types de tarification pour le même Service, via le Site Internet. Le Client doit s'assurer que l'offre de prix choisie correspond à ses besoins. Dans un souci de clarté, l'offre horaire peut être plus chère que l'offre d'abonnement mensuel. Le Client sera facturé en fonction de l'offre souscrite.

Avant la fin du mois en cours, OVHcloud peut demander au Client de payer le montant de son Infrastructure, de sa consommation et/ou des options souscrites pendant le mois en cours, dès que leur montant total dépasse le montant restant autorisé par OVHcloud pour le Client. OVHcloud se réserve également le droit de demander au Client de verser un dépôt de garantie couvrant les consommations du Client.

A titre de clarification, si le Client souscrit au Service Essentials le 15^e (quinzième) jour d'un mois donné, il est facturé et débité d'un prépaiement de trente (30) jours. Au début du mois civil suivant, après la souscription du Service, et si le Client conserve le même produit et exactement les mêmes options, alors OVHcloud émet une facture pour le reste du mois en cours. Ladite facture est ensuite envoyée au Client pour être payée dans son intégralité. Après que cette régularisation ait eu lieu, toutes les factures pour le même produit, avec les mêmes options, sont facturées au début des mois civils suivants et aussi longtemps que le Client souscrit au Service. Si, à un moment donné, le Client ajoute une ressource supplémentaire (Serveur Hôte, Ressource de stockage) au cours d'un mois civil, le même processus s'appliquera pour synchroniser et maintenir toute la facturation au début des mois civils.

7.2 Ressources supplémentaires

Le Client peut, sur demande, augmenter temporairement la Ressource de stockage et/ou ajouter des Serveurs Hôtes à son Centre de données virtuel. Ces Infrastructures supplémentaires sont facturées au Client selon les tarifs en vigueur disponibles sur le site OVHcloud au moment de la souscription et payés immédiatement par prélèvement automatique.

7.3 Pay-as-you-go

Les Infrastructures supplémentaires (Serveur Hôte, Ressource de stockage, etc.) ou les options supplémentaires peuvent également être facturées à l'heure. Dans ce cas, OVHcloud facturera, 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 et payée immédiatement par prélèvement automatique.

7.4 Délai de paiement et défaut de paiement

Tous les services sont facturés mensuellement à l'avance et payés immédiatement par prélèvement automatique. Tout défaut de paiement dans les délais prévus, y compris un paiement partiel, entraînera une interruption de service. Si le rappel de paiement signifié par courriel reste non résolu quatre (4) jours après la notification, les conséquences d'un défaut de paiement non réglé sont les suivantes :

- i. le Client ne pourra pas ajouter de Services

- ii. sept (7) jours après l'interruption du service, OVHcloud aura le droit (a) d'interrompre définitivement le Service et (b) de supprimer toutes les Contenus stockés sur l'Infrastructure

8. QUEL EST LE CYCLE DE VIE DU SERVICE ?

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

- i. **Fin de vente.** Il s'agit du moment où les ventes de la génération précédente sont interrompues. Après **la Fin de vente pour une génération spécifique d'Essentials, le Client peut toujours se développer et ajouter des Serveurs Hôtes individuels supplémentaires.** Les Packs ne sont pas disponibles à partir de cette génération précédente ou de toute autre génération avant elle. Des Packs sont vendus pour la **nouvelle génération d'Essentials lancée sur le marché.**
- ii. **Fin d'assistance.** Il s'agit du moment où la génération précédente d'Essentials cesse de bénéficier de l'assistance d'OVHcloud, y compris, mais sans s'y limiter, l'absence de pièces de rechange automatiques uniquement dans le cadre d'un effort commercial raisonnable en raison d'un stock limité. La livraison de ces Hôtes **n'est pas garantie dans un délai précis et le SLA est également limité à 99 %.**
- iii. **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 Hôtes individuels, où aucun SLA ou Service d'assistance n'est plus fourni pour la génération d'Essentials 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 d'Essentials sont les suivants :

- i. **Bêta.** Il s'agit d'une étape à laquelle le produit peut être soumis 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.
- ii. **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 vente pour les Packs.
- iii. **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 avis au Client.
- iv. **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 un moment donné. OVHcloud informera le Client de ce changement au moins 3 mois à l'avance.

ANNEXE 1 : RÉPARTITION DES TÂCHES ET DES RESPONSABILITÉS ENTRE LE CLIENT ET OVHcloud

	OVHcloud	CLIENT
Maintenance		
Infrastructure/Matériel Essentials	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 Backup (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 Contenus		X
Suppression des Contenus lors de la résiliation	X	
Sécurité		
Infrastructure Essentials	X	
Architecture virtuelle hébergée dans l'Essentials		X
Sauvegarde du contenu des Machines virtuelles		X

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

1. Description :

L'Option de sauvegarde permet au Client de sauvegarder les Machines virtuelles sur son Essentials ainsi que les Contenus qui y sont stockés (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 Essentials. Cette Option de sauvegarde doit faire l'objet d'une commande ou d'une activation spécifique et donne lieu à une facturation supplémentaire.

2. Logiciel :

Le logiciel qui permet au Client d'utiliser l'Option de sauvegarde est développé par des fournisseurs tiers et constitue un Produit 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 de sauvegarde. 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 Produits Tiers 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.

3. Mécanismes de l'Option de sauvegarde :

Les sauvegardes sont effectuées à l'aide du Produit Tiers « Veeam Managed Backup ». Le Client active l'option Veeam Managed Backup dans son Espace Client et choisit entre trois (3) niveaux d'offres : Standard, Advanced ou Premium. **Une fois que l'une de ces offres est sélectionnée et activée sur l'Essentials 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 l'offre sélectionné dans l'Espace Client. 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 réalisé selon des efforts commercialement raisonnables 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.

4. 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 d'OVHcloud et sont physiquement séparées de l'Infrastructure dans laquelle le Client a mis en place son Essentials. L'Espace de stockage utilisé pour l'Option de sauvegarde est situé dans le même centre de données que le Service Essentials qui est sauvegardé. Le Client doit s'assurer que l'emplacement du Centre de données répond à ses besoins et à ses exigences.

5. 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 Essentials 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 Service de Sauvegarde et de restauration. L'Option de sauvegarde peut être suspendue et interrompue conformément aux termes du Contrat. **OVHcloud s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables.**

6. 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.

7. 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 Essentials 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 Essentials**, le Client doit 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.

8. Engagement de niveau de service (SLA) :

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.

Engagement de niveau de service (SLA)	Disponibilité	GTI*	GTR**
Standard	99,7 %	12 h	72 h
Advanced	99,7 %	8 h	48 h
Premium	99,7 %	4 h	24 h

* : Les tâches de Sauvegarde sont exclues

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

S'il est impossible de parvenir à un SLA pour le Service Veeam Managed Backup, le Client a droit à un remboursement pouvant atteindre 30 % de toutes les MV protégées impactées par le temps d'arrêt du Service Veeam Managed Backup, conformément à l'article 5.4 des Conditions Particulières Managed Bare Metal Essentials.

GTI (Garantie de temps d'intervention). Le temps estimé pour l'intervention initiale sur OVHcloud en cas d'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 auprès du Support, ou lorsque le personnel du Support OVHcloud répond pour la première fois sur un ticket ouvert par le Client.

GTR (Garantie de temps de rétablissement). Le temps estimé 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 doit être hébergée et en état de marche dans l'infrastructure Essentials 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.

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

1. Description :

L'Option « **Plan de reprise d'activité après sinistre** » permet au Client de transférer ses Machines virtuelles, qu'elles soient hébergées dans ses locaux ou dans Essentials, ainsi que les données qui y sont stockées, vers une autre infrastructure Essentials. 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 Essentials. Cette option doit faire l'objet d'une commande ou d'une activation spécifique et donne lieu à une facturation supplémentaire.

2. Logiciel :

Le logiciel qui permet au Client d'utiliser cette option est développé par des fournisseurs tiers et constitue un Produit 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 PRA. 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 Produits Tiers 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 PRA, OVHcloud fournit au Client les licences d'utilisation du Produit Tiers « Zerto » requises pour l'utilisation du Service.

3. Mécanismes de l'Option PRA :

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 Essentials pour les synchroniser sur son infrastructure de sauvegarde Essentials. La sauvegarde doit être située dans un autre Centre de données que le Service Essentials 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 centres de données OVHcloud où le Service Essentials est présent. Les données sont transférées via un VPN entre les sites distants. En cas d'urgence, le Client peut immédiatement passer au site de sauvegarde Essentials (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.

4. Conditions d'utilisation :

Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'Option PRA, et en particulier (a) de la sélection des Machines virtuelles de son Essentials 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 le Support OVHcloud**. OVHcloud ne

gère pas les opérations de synchronisation ou de basculement entre les 2 (deux) 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 l'**Option PRA**. Cette Option peut être suspendue et interrompue conformément aux termes du Contrat. **OVHcloud s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables.**

5. Facturation :

Le Client est facturé en fonction du nombre de Machines virtuelles protégées par l'Option PRA.

6. 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 Essentials ou de cette Option PRA, 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 PRA ou des Services Essentials, le Client doit sauvegarder ou 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.