

CONDITIONS PARTICULIERES LOGS DATA PLATFORM

Version en date du 9 novembre 2020

ARTICLE 1 : 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.

« **Items** » : flux de données, tableaux de bords, outils de collectes, rôles, indices et alias créés par le Client sur la plateforme du Service.

« **Logs** » : les données issues des journaux d'évènements de systèmes informatiques du Client.

« **Service** » : le service Logs Data Platform, objet des présentes.

ARTICLE 2 : OBJET

2.1 Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions d'utilisation et les conditions financières applicables au Service (ci-après, les « Conditions Particulières »). Elles complètent les Conditions Générales de Service en vigueur. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Service.

2.2 Les termes commençant par une majuscule sont définis dans le cadre des présentes, ou, à défaut, dans le Glossaire OVHcloud accessible sur le site internet d'OVHcloud.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Le Service consiste en la mise à disposition d'une plateforme permettant au Client de mettre en place une solution de collecte, d'agrégation, de stockage, de traitement et d'analyse de volume de Logs.

3.2 Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client une Interface de Gestion, des Applications API, un Espace de Stockage ainsi que des outils tels que des tableaux de bords et des outils de collecte.

3.3 L'Interface de Gestion permet au Client d'utiliser le Service, et notamment de créer des Items, de gérer ses clés en les associant notamment à des personnes, des serveurs, logiciels ou autres, de gérer les habilitations, d'utiliser des outils, de suivre sa consommation et de retrouver ses historiques de consommation.

3.4 Les Applications API permettent au Client d'importer sur la plateforme du Service des Logs provenant de systèmes ou d'environnements extérieurs et de se connecter et de requêter depuis des applications extérieures lesdits Logs stockés sur la plateforme du Service.

3.5 Le Service comprend un Espace de Stockage, mutualisé ou dédié en fonction de l'offre souscrite par le Client, sur lequel sont importées et stockées les Logs. Les Logs sont isolés de ceux des autres clients d'OVHcloud de manière logique ou physique, en fonction de l'offre souscrite par le Client.

3.6 Le Service est accessible par l'intermédiaire du réseau Internet. Le Client et les utilisateurs autorisés par le Client, demeurent seuls responsables de la connexion Internet qu'ils utilisent, notamment en termes de disponibilité, de fiabilité et de sécurité.

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

4.1 Généralités

Le Service est soumis aux Conditions de Services en vigueur, et notamment aux présentes Conditions Particulières et aux Conditions Générales de Service. Le Client s'engage à utiliser le Service conformément auxdites conditions.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, 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 et la gestion des Logs, Items et plus largement des données qu'il utilise dans le cadre des Services. Avant d'utiliser le Service, le Client s'engage à prendre connaissance des caractéristiques du Service.

4.2 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.

Le Service peut être utilisé et interconnecté avec des éléments (logiciels, systèmes, objets connectés, etc.) non fournis par OVHcloud. Le Client se charge d'acquiescer tous les droits

nécessaires à l'utilisation desdits éléments, et s'acquitte des redevances correspondantes directement auprès des tiers ayant-droits, le cas échéant.

4.3 Gestion et conservation des Logs

Le Client veille à ce que les durées de rétention en vigueur ainsi que les conditions de stockage correspondent à ses besoins compte tenu de son activité et des risques qui y sont liés.

Les technologies utilisées par OVHcloud pour la gestion de l'Espace de Stockage mis à disposition dans le cadre du Service, ne sauraient en aucun cas s'apparenter à une obligation de résultat à la charge d'OVHcloud quant à la conservation des données du Client. OVHcloud n'effectue aucune sauvegarde spécifique des Logs stockées via le Service. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Logs afin d'être en mesure de poursuivre ses activités en cas de perte, ou de détérioration desdits Logs stockés et utilisés dans le cadre du Service, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes. OVHcloud ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client, notamment en ce qui concerne la sécurisation et la préservation desdits Logs.

4.4 Localisation des Espaces de Stockage

La localisation de Espaces de Stockage est confirmée au moment de la Commande. Lorsque plusieurs localisations des Espaces de Stockages sont disponibles, le Client sélectionne celle(s) de son choix. Le Client s'engage à respecter la réglementation applicable dans le territoire dans lequel sont localisés ses Services Espace de Stockage.

4.5 Performance et évolution du Service

OVHcloud se charge de la maintenance du Service et notamment de l'Infrastructure (matériel, réseau, Serveurs, disques).

Afin de maintenir le niveau de sécurité et les performances du Service, OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer, modifier et mettre à jour tout ou partie des composants du Service (notamment les systèmes d'exploitation, logiciels, moteur de base de données, etc.), ainsi que les Applications API disponibles. Lorsque les modifications ou mises à jour ont un impact pour le Client, OVHcloud l'en informe conformément aux dispositions prévues dans les Conditions Générales de Service, sauf cas d'urgence.

Les capacités du Service peuvent être limitées (notamment volume de données). Toutes les caractéristiques et capacités du Service sont précisées sur le Site Internet d'OVHcloud.

4.6 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 des Logs du Client, prévue dans

le cadre des Services, l'intégralité des Logs ainsi que l'ensemble des données qui y sont associées sont automatiquement supprimées de manière irréversible. Il appartient au Client de veiller, avant la fin du Service, à sauvegarder ou transférer ses données.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE D'OVHcloud

5.1 OVHcloud s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. En raison de la haute technicité du Service, OVHcloud n'est soumise qu'à une obligation de moyen.

5.2 OVHcloud s'engage à :

- Maintenir la plateforme du Service en état de fonctionnement,
- Assurer la disponibilité du Service, et intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client,
- En cas d'intervention nécessitant une interruption du Service excédant les délais habituels, en informer le Client.

OVHcloud se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

5.3 OVHcloud ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- De l'utilisation faite par le Client du Service, et notamment du contenu des informations et Logs stockés par le Client sur la plateforme du Service, à quelque titre que ce soit, et
- Du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers Internet et en particulier du ou des fournisseurs d'accès Internet auxquels le Client et les utilisateurs autorisés par le Client ont recours dans le cadre de l'utilisation du Service.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

6.1 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 Logs et informations qu'il importe et conserve sur la plateforme du Service, notamment du contenu desdites données, de leur exploitation et de leur mise à jour.

6.2 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.

6.3 Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité tel que le droit au respect de la vie privée, ainsi que les droits de propriété intellectuelle tels que droits

d'auteur, droits sur les bases de données, etc. En conséquence, OVHcloud ne saurait être tenu pour responsable du contenu des Logs, et plus généralement de toutes informations transmises, diffusées ou collectées dans le cadre du Service, et 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. Le Client s'interdit de mettre à disposition du public des informations (en particulier des Logs) en violation d'un quelconque droit notamment de propriété intellectuelle ou de la personnalité.

6.4 OVHcloud ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites réalisées sur ou à partir de la plateforme du Service mise à la disposition du Client. OVHcloud est notamment déchargée de toute responsabilité, y compris solidaire, sur l'utilisation des Logs stockés et mis à la disposition par le Client. En cas d'activités illicites ou non-conformes aux présentes conditions, OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Service et de résilier immédiatement et de plein droit les Conditions de Service, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVHcloud pourrait prétendre.

ARTICLE 7 : MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)

7.1 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 pendant toute la durée de l'attaque.

7.2 Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service et provenant de l'extérieur du réseau OVHcloud. Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux Services malgré l'attaque informatique.

7.3 Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Brute force, exploitation de failles de sécurité etc. En raison de la très grande complexité du Service de protection, OVHcloud n'est soumis 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.

7.4 En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, OVHcloud procédera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver le Service.

7.5 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.

7.6 La mitigation est activée pour une durée indéterminée et automatiquement désactivée dès lors qu'OVHcloud n'identifie plus d'activité malveillante ou de trafic illégitime à destination du Service.

7.7 Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, OVHcloud ne peut garantir l'accessibilité des Logs du Client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur les Services.

7.8 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 des Services ou impacter leurs disponibilités.

7.9 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.

ARTICLE 8 : DUREE ET CONDITIONS FINANCIERES

8.1 Durée

Les présentes Conditions Particulières prennent effet à compter de la souscription du Client au Service, et demeure en vigueur pendant toute la durée d'utilisation des Services.

8.2 Paiement et facturation

OVHcloud propose deux modes de paiement : (a) paiement à la demande (« *Pay as you go* ») et (b) paiement au forfait.

8.3.1 Paiement à la demande (« *pay as you go* »)

L'utilisation du Service par le Client est facturée selon le mode du « *pay as you go* ».

- Evaluation du volume stocké par période de rétention :
 - Le Client est facturé au volume maximum journalier stocké sur la plateforme du Service au cours du mois . Les unités de facturation de traitement de données et de stockage sont toujours facturées en intégralité ; y compris si elles ne sont pas utilisées entièrement (arrondi à l'unité supérieure).
 - Le Client a le choix de la période de rétention par flux. Les périodes de rétention proposées sur les flux de données sont glissantes et renouvelées toutes les 24 heures (soit, période de rétention + 1jour).
- Le prix mensuel unitaire est indivisible.

Les unités de facturation varient d'une option à l'autre. Les unités de facturation applicables à chaque option et les tarifs correspondants sont précisés sur le Site Internet d'OVHcloud.

Le Service est facturé mensuellement à terme échu sur la base des consommations constatées.

8.3.2 Paiement au forfait

Dans le cadre du Service, le Client peut souscrire à une offre lui permettant de bénéficier d'un Espace de Stockage dédié mis à sa disposition par OVHcloud. Cette mise à disposition fait l'objet d'un paiement forfaitaire mensuel ainsi que de frais d'installation.

Dans ce mode, le forfait est souscrit pour la durée prévue à la Commande sur le Site Internet d'OVHcloud (« Période Initiale »). Si le forfait est souscrit en cours de mois civil, le Client bénéficie d'un *prorata temporis* applicable sur la facture du mois concerné.

A l'issue de la Période Initiale, le forfait se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes successives de même durée, sauf décision par l'une ou l'autre des Parties de résilier l'offre conformément aux présentes Conditions Particulières et/ou aux Conditions Générales de Service.

Le forfait est payable à la Commande. Lors de la Commande, ainsi qu'à chaque renouvellement de l'offre, une facture est émise et payée automatiquement en utilisant le mode de paiement enregistré par le Client.

Les frais d'installation sont payables à la Commande aux tarifs indiqués sur le Site Internet d'OVHcloud au moment de la Commande.

8.3.3 Paiement

Les paiements sont effectués immédiatement, par prélèvement automatique sur le compte bancaire, le compte Paypal®, ou le Compte Client. Le Client s'engage à enregistrer un moyen de paiement valide parmi les moyens de paiement disponibles.

Le Client s'engage à toujours disposer sur le compte bancaire et le moyen de paiement qu'il utilise, des sommes suffisantes pour que ses factures puissent être réglées dans les délais convenus.

Si OVHcloud n'est pas en mesure de prélever sur le moyen de paiement associé, une notification est adressée au Client par courrier électronique, l'invitant à régler le montant de sa facture en attente de règlement. A défaut de règlement dans le délai stipulé dans le courrier électronique de notification, le Service sera suspendu ou résilié de plein droit par OVHcloud pour non-paiement, sans préjudice de la possibilité pour OVHcloud de procéder au recouvrement des sommes dues et de demander réparation du préjudice subi.

Les informations prises en compte pour la facturation sont constatées par OVHcloud sur la base des données disponibles de son système d'information, lesquelles font foi et sont pleinement opposables au Client.

ARTICLE 9 : RESILIATION ET SUSPENSION

9.1 Chaque Partie peut résilier de plein droit dans les conditions prévues aux présentes ou dans les Conditions Générales de Service.

9.2 Le non-respect par le Client des stipulations des articles 4 et 6 des présentes Conditions Particulières, et notamment toute activité spécifiquement interdite et/ou tout contenu susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers, entraînera le droit pour OVHcloud d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service du Client et de résilier immédiatement et de plein droit les Conditions de Service, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVHcloud pourrait prétendre.