

Conditions particulières Backup Agent

Version du 15 janvier 2026

SOMMAIRE

1.	DE QUOI S'AGIT-IL ?	1
2.	DÉFINITIONS	1
3.	PRODUIT DE TIERS	2
4.	DESCRIPTION DES SERVICES	2
5.	COMMANDE ET LIVRAISON	3
6.	CONDITIONS D'UTILISATION	3
7.	ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)	5
8.	DURÉE ET FIN DU SERVICE.....	6
9.	PRIX ET FACTURATION.....	7

1. DE QUOI S'AGIT-IL ?

Les présentes CP définissent les conditions d'utilisation et les conditions financières applicables aux services de Backup Agent (ci-après dénommés le(s) « **Service(s) de Backup Agent** »).

Les présentes CP complètent les CGS en vigueur, qui s'appliquent également aux Services de Backup Agent.

2. DÉFINITIONS

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

« **Backup Agent** » : l'agent de gestion Veeam qui exécute les sauvegardes du ou des Service(s) Lié(s) sur un Vault conformément à la Politique de Sauvegarde sélectionnée.

« **Politique de Sauvegarde** » : un ensemble de règles et de paramètres qui définissent comment et quand les données du Client sont sauvegardées, y compris, mais sans s'y limiter, la fréquence des sauvegardes, la période de conservation des données sauvegardées et le lieu de stockage des données sauvegardées.

« **Service(s) Lié(s)** » : le(s) service(s) OVHcloud compatible(s) contracté(s) par le Client via des commandes distinctes et associés à l'initiative du Client au Service de Backup Agent.

« **Veeam Service Provider Console** » ou « **VSPC** » : la plateforme de gestion centralisée et mutualisée pour les services de sauvegarde et de reprise après sinistre développée par Veeam®. Veeam est une marque déposée de Veeam Software.

3. PRODUIT DE TIERS

Le Service de Backup Agent inclut un Produit de tiers développé par Veeam. Le Client est autorisé à utiliser le Produit de tiers uniquement dans le cadre du Service de Backup Agent. Le Produit de tiers est soumis à des conditions particulières telles que définies dans les CGS. OVHcloud ne participe pas à la création et au développement de ces Produits Tiers mis à la disposition du Client dans le cadre du Service de Backup Agent. Par conséquent, OVHcloud n'est pas responsable du Produit Tiers, qui peut inclure, notamment, des erreurs techniques, des vulnérabilités ou des incompatibilités.

4. DESCRIPTION DES SERVICES

Le Service de Backup Agent permet au Client de sauvegarder le Contenu stocké sur les Service(s) Lié(s) sous forme de fichiers (ci-après dénommés la « **Sauvegarde** »). Cette fonctionnalité de sauvegarde est intégrée dans l'Espace Client. Le Service de Backup Agent n'est pas inclus par défaut dans le coût du ou des Service(s) Lié(s). Le Service de Backup Agent doit être spécifiquement commandé ou activé et est soumis à une facturation supplémentaire. Le Client doit consulter la documentation technique disponible sur le Site Internet afin d'obtenir plus d'informations sur le Service de Backup Agent, notamment sur la manière d'associer le Service de Backup Agent au(x) Service(s) Lié(s) et les limitations applicables à une telle association. À l'exception du SLA décrit ci-dessous, OVHcloud n'est soumise qu'à une obligation de moyens. Par défaut, OVHcloud a mis en œuvre une politique pour sauvegarder l'ensemble de l'ordinateur (« entire computer »), telle que définie par Veeam, du ou des Service(s) Lié(s). Le Service de Backup Agent se compose d'un agent de gestion Veeam (le Backup Agent), du VSPC et d'un ensemble de Politiques de sauvegarde et de Vaults.

Le service de Backup Agent comprend :

- VSPC :

OVHcloud déploie trois (3) instances du VSPC qui peuvent être dans la même Région que le Backup Agent. La Région disponible est mentionnée sur le Site Internet. OVHcloud déploie et gère le VSPC en tant qu'administrateur pendant la durée du Service de Backup Agent. Le Client n'a qu'un accès restreint à celui-ci.

- Backup Agent :

Le Backup Agent fait référence à un composant logiciel, en particulier un agent de gestion Veeam, que le Client installe sur les serveurs de son ou ses Service(s) lié(s) pour faciliter le processus de sauvegarde et de restauration. Le Backup Agent collecte et transmet les données à sauvegarder au Vault, permettant la fourniture de services de sauvegarde et de restauration pour le Backup. OVHcloud fournit un Backup Agent préconfiguré, que le client installera sur son ou ses Service(s) lié(s) choisis pour collecter et transmettre les données à sauvegarder. Par défaut, le Backup Agent est configuré avec une Politique de Sauvegarde qui inclut 14 jours, ce qui signifie que le client peut récupérer ses données des 14 derniers jours calendaires consécutifs de Backups. Dans la mesure du techniquement possible, OVHcloud fera des efforts commercialement raisonnables pour effectuer automatiquement des sauvegardes à 22h CET chaque jour. Les données sauvegardées sont stockées dans un Vault sécurisé, qui repose sur le service Object Storage d'OVHcloud, en utilisant le protocole S3.

- Politique de Sauvegarde :

Les Politiques de Sauvegarde servent à configurer et à gérer le processus de sauvegarde. Une Politique de Sauvegarde standard est appliquée par défaut lorsque le Client télécharge le Backup Agent pour un Service lié

donné. Le Client peut choisir une autre Politique de Sauvegarde parmi les Politiques de Sauvegarde disponibles sur le Site Web et/ou l'Espace Client en fonction de ses besoins spécifiques.

- Vault :

Un Vault désigne un conteneur de stockage sécurisé (par chiffrement) et isolé (par mise sur liste blanche de l'IP du Service Lié) qui accueillera le Backup (un « **Vault** »). Chaque Vault est conçu pour fournir un environnement de stockage pour le Backup du Client, avec les fonctionnalités de chiffrement et d'immuabilité activées par défaut.

Lorsque le Client active le Service de Backup Agent pour la première fois, OVHcloud crée un Vault dans une Région différente, qui peut être un pays différent, que le(s) Service(s) Lié(s) conformément à la politique de géo-redondance d'OVHcloud définie sur le Site Web. Le Client s'engage à examiner et à accepter cette politique avant de commander tout Service de Backup Agent.

5. COMMANDE ET LIVRAISON

Le Client commande ou active le(s) Service(s) de Backup Agent directement en ligne sur le Site Internet depuis l'Espace Client ou une interface de programmation d'application (API).

En cas d'utilisation par le Client pouvant impacter la stabilité des Infrastructures ou la performance des services fournis à d'autres clients d'OVHcloud (par exemple, saturation de l'espace disponible dans un Datacenter, saturation de la bande passante partagée, etc.), OVHcloud se réserve le droit de consulter le Client afin de convenir d'une solution alternative répondant aux besoins et contraintes des Parties.

Lorsque la capacité de l'Infrastructure n'est pas suffisante (c'est-à-dire, manque d'espace disque disponible), OVHcloud se réserve le droit de limiter temporairement l'utilisation du Service de Backup Agent : le Client peut toujours accéder à sa Sauvegarde, mais il ne peut pas sauvegarder de Contenu supplémentaire (le Service de Backup Agent n'est accessible qu'en mode lecture seule).

6. CONDITIONS D'UTILISATION

6.1 Prérequis

Avant toute commande, le Client doit se renseigner sur les exigences matérielles et les services et/ou éléments nécessaires à l'utilisation du Service de Backup Agent. Le cas échéant, ces exigences sont énoncées dans la documentation indiquée sur le Site Internet.

Le Service de Backup Agent est compatible avec Linux et Windows, et avec certains services d'OVHcloud uniquement.

6.2 Obligations du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service de Backup Agent, et en particulier (a) de la sélection du ou de(s) Service(s) Lié(s) à sauvegarder, (b) du choix de la Politique de Sauvegarde adaptée à ses besoins, (c) de la vérification régulière de la réalisation correcte des sauvegardes, (c) de la vérification régulière de l'intégrité des Sauvegardes à l'aide d'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 le Support d'OVHcloud si nécessaire. OVHcloud ne gère pas les sauvegardes ou les opérations de restauration effectuées dans le cadre des Services de Backup Agent. OVHcloud ne peut être tenu responsable en cas d'échec, de dysfonctionnement ou d'erreur au niveau des opérations de sauvegarde dues à la faute ou à la négligence du Client ou d'un Tiers. Le Client s'engage à signaler dès que possible la découverte d'un dysfonctionnement, d'une erreur ou d'une vulnérabilité au niveau des

opérations de sauvegarde. Le Client est seul responsable du contenu des Sauvegardes. Le Client assure qu'il détient les droits nécessaires et qu'il se conforme à la réglementation en vigueur. OVHcloud n'a aucune connaissance du contenu et des activités pour lesquels le Client utilise le Service Backup Agent. Le Service de Backup Agent peut être suspendu et interrompu conformément aux CGS.

6.3. Répartition des tâches et des responsabilités entre le Client et OVHcloud

Les responsabilités et les tâches sont réparties entre les Parties conformément à la description ci-dessous.

Le tableau suivant n'est pas destiné à modifier la nature des obligations des Parties, en particulier l'éventuelle obligation de résultats ou les obligations de moyens des Parties définies dans les présentes CP.

	Responsabilité	
	OVHcloud	Client
Intégration et activation du Service		
Activer le Service de Backup Agent		X
Créer un compte client / tenant VSPC	X	
Installer et effectuer la configuration initiale du Backup Agent		X
Créer un Vault	X	
Politiques		
Définir les Politiques de sauvegarde standard (durée de conservation et localisation du Vault)	X	
Mettre en œuvre les Politiques de sauvegarde définies dans le VSPC	X	
Modifier la Politique de sauvegarde applicable pour un Service lié donné		X
Définir les paramètres de sauvegarde (fréquence/programmation) et sa propre politique RPO		X
Activité du plan de contrôle		
Gérer les alertes et incidents d'infrastructure	X	
Mettre à jour / Gérer le cycle de vie du Backup Agent	X	
Exécuter la tâche de sauvegarde		
Exécuter des tâches de sauvegarde planifiées	X	
Relancer une tâche de sauvegarde planifiée qui a échoué		X
Surveillance générale de la santé des tâches de sauvegarde sur le VSPC (succès/échecs)	X	
Vérification régulière du bon fonctionnement des sauvegardes		X
Gérer les alertes et incidents de sauvegarde		X
Tests de restauration et opérations de reprise		
Initier une demande de restauration (fichiers/volume/serveur)		X
Effectuer une validation fonctionnelle après restauration		X
Sécurité, conformité, incidents		
Sécuriser l'infrastructure (chiffrement, durcissement, immutabilité si inclus)	X	
Assurer la conformité réglementaire (journalisation, conservation légale, audit)	X	
Tester l'intégrité de la sauvegarde		X
Tester la restauration de la sauvegarde		X
Résiliation		
Résiliation / notification de fin d'engagement		X

Exportation de données / Récupération de Backup (si incluse)		X
Suppression sécurisée du Backup restant	X	

7. ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

Le SLA ne s'applique pas au contenu de la Sauvegarde ni au temps nécessaire pour réaliser la tâche de sauvegarde. Les procédures d'obtention de Crédits (et les cas de d'exclusion et les limitations applicables) sont définies dans les CGS. Dans tous les cas, il convient de demander les Crédits de service en ouvrant un ticket. Le Client doit demander ces Crédits de service au plus tard trente (30) jours après l'incident.

7.1 VSPC

Niveau de disponibilité mensuel	Nombre total de minutes d'indisponibilité dans un mois donné	Crédits de service
100 % - 99,9 %	Moins de 44 minutes	0 % du coût mensuel du VSPC concerné
99,9 % - 99,8 %	44 à 87 minutes	10 % du coût mensuel du VSPC concerné
99,8 % - 99,5 %	87 à 220 minutes	25 % du coût mensuel du VSPC concerné
99,5 % - 95 %	Plus de 220 minutes	50 % du coût mensuel du VSPC concerné
Moins de 95 %	Plus de 2 191 minutes	100 % du coût mensuel du VSPC concerné

Dans le cadre du SLA sur la disponibilité du VSPC, les définitions suivantes s'appliquent :

« **Taux de disponibilité mensuel** » : le nombre total de minutes dans un mois donné déduit du nombre de minutes d'Indisponibilité au cours de ce mois. Le total est divisé par le nombre total de minutes dans ce mois donné, exprimé en pourcentage.

« **Indisponibilité** » : l'incapacité du Client à accéder au VSPC pour une raison uniquement attribuable à OVHcloud, mesurée par les sondes d'OVHcloud ou constatée par les Parties.

7.2 Vault (basé sur l'object storage)

Niveau de disponibilité mensuel	Nombre de minutes consécutives d'indisponibilité	Crédits de service
99,999 % – 99,9 %	Moins de 44 minutes	0 % du coût mensuel du Service concerné

99,9 % – 99,8 %	44 à 87 minutes	10 % du coût mensuel du Service concerné
99,8 % – 99,5 %	87 à 220 minutes	25 % du coût mensuel du Service concerné
99,5 % – 95 %	Plus de 220 minutes	50 % du coût mensuel du Service concerné
< 95 %	Plus de 2 191 minutes	100 % du coût mensuel du Service concerné

Dans le cadre du SLA sur la disponibilité du Vault, les définitions suivantes s'appliquent :

« **Taux de disponibilité mensuel** » : le nombre total de minutes dans un mois donné déduit du nombre de minutes d'indisponibilité au cours de ce mois. Le total est divisé par le nombre total de minutes dans ce mois donné, exprimé en pourcentage.

« **Indisponibilité** » : le nombre total de minutes pendant lesquelles le Service a été indisponible pendant plus de trois (3) minutes consécutives. La perte de connectivité est enregistrée par OVHcloud grâce à la mise en œuvre de requêtes de surveillance ping ARP (Address Resolution Protocol). L'indisponibilité est calculée par OVHcloud à partir du moment où le ticket d'incident est ouvert. Si OVHcloud n'est pas en mesure d'effectuer ces opérations de surveillance technique pour vérifier la disponibilité des Services en raison de certaines configurations opérées par le Client sur ses instances, les SLA énoncés ci-dessus ne s'appliquent pas.

8. DURÉE ET FIN DU SERVICE

8.1 Durée

Il y a une durée minimale d'abonnement de 14 jours à compter de la date à laquelle le Client effectue sa première sauvegarde avec le Service de Backup Agent (la « **Période d'Immutabilité** »). Après la Période d'Immutabilité, le Service de Backup Agent se poursuit pendant une durée indéfinie et est soumis à résiliation dans les conditions définies dans les CP. Toute nouvelle tâche lancée via le Backup Agent déclenchera une nouvelle Période d'Immutabilité pour le Vault relatif à cette tâche, incluant les sauvegardes automatiques effectuées dans le cadre du Service de Backup Agent.

Toute heure entamée (c'est-à-dire l'heure de l'horloge) est facturée et payable en totalité. Par exemple, pour illustrer la facturation horaire, si le Service de Backup Agent est souscrit de 9h50 à 10h15, le Client sera facturé pour l'heure entière, soit jusqu'à 10h49. La Sauvegarde du Client restera disponible pendant la durée de la Politique de Sauvegarde, sauf dans les cas énoncés ci-dessous. A l'issue de la date d'expiration définie de la Politique de Sauvegarde, la Sauvegarde sera définitivement supprimée.

8.2 Fin du Service

Pendant la Période d'Immutabilité, le Client peut résilier tout ou partie du Service de Backup Agent en contactant l'équipe de support d'OVHcloud à condition que la Sauvegarde soit supprimée du Vault.

Pour résilier le Service Backup Agent après la Période d'Immutabilité, le Client doit désactiver ou supprimer le Service Backup Agent depuis l'Espace Client et le VSPC. Le Client est seul responsable de toutes les opérations (telles que les sauvegardes, les transferts ou les snapshots) que le Client juge nécessaires pour protéger sa

Sauvegarde contre le risque de perte avant que le Service de Backup Agent ne soit résilié pour quelque raison que ce soit, étant précisé que le Backup Agent est nécessaire pour décoder la Sauvegarde. La résiliation du ou des Service(s) lié(s) ne mettra pas fin au Service de Backup Agent, quelle que soit la raison de cette résiliation.

OVHcloud se réserve le droit de résilier le Service de Backup Agent dans le cas où aucune Sauvegarde n'a été facturée pendant plus de six (6) mois consécutifs, et si aucun crédit et/ou bon d'achat n'est disponible et valide pour ce Service de Backup Agent dans le Compte Client. OVHcloud informera le Client au préalable de cette résiliation par e-mail.

9. PRIX ET FACTURATION

Le Service de Backup Agent est facturé mensuellement sur en fonction d'un tarif à la consommation (ou « *Pay-as-you-go* »). Le Client est facturé à terme échu au début du mois civil suivant le mois d'utilisation, en fonction de l'utilisation enregistrée par OVHcloud. OVHcloud se réserve le droit de facturer le Client avant la fin du mois civil en cours, si les services de Backup Agent consommés par le Client pendant le mois atteignent un montant total significatif. Le délai de livraison et les heures consommées sont établis par OVHcloud sur la base des données disponibles dans son système d'information, ce qui est accepté comme preuve et qui engage pleinement le Client. Le Client est facturé en fonction du volume de stockage utilisé par le Vault et de son temps d'utilisation. Chaque unité (Go) de stockage entamée sera facturée en totalité, même si elle n'est pas entièrement utilisée ou si elle est créée et/ou supprimée pendant la période horaire (arrondie à l'unité supérieure).

Une fois que le Client a créé une Sauvegarde, son statut apparaîtra dans le VSPC et/ou l'Espace Client. La mise à disposition du Vault prend fin lorsque le(s) Sauvegarde(s) qu'il héberge et ses éléments associés sont supprimés. Une Sauvegarde et ses éléments associés qui ont été désactivés, mais non supprimés, continueront à utiliser de l'espace de stockage dans le Vault qui sera facturé.

Les paiements sont effectués dans les trois (3) jours suivant la date de facturation.