

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE FILE STORAGE

Version en date du 4 août 2022

### 1. DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous, ou à défaut dans les Conditions Générales de Service ou dans le Glossaire OVHcloud accessible sur le Site Internet d'OVHcloud.

« **Activités à Hauts Risques** » : activités pour lesquelles l'utilisation ou une défaillance du Service serait raisonnablement susceptible d'entraîner la mort, des blessures corporelles graves ou des dommages environnementaux ou matériels graves (tels que l'utilisation du Service pour l'exploitation d'une installation nucléaire ou d'un environnement dangereux similaire).

« **Contenu(s)** » : informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, collectés, stockés, transmis, diffusés, publiés et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre du Service.

« **Espace de Stockage** » : a la définition qui lui est donnée à l'**article 3.1 (Présentation) des présentes Conditions Particulières**.

« **Lois Anti-Corruption** » : toutes les lois applicables relatives à la lutte contre la corruption, notamment la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (*U.S. Foreign Corrupt Practices Act*), le *U.K. Bribery Act* et la législation mettant en œuvre la Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales.

« **Lois et Règlements d'Exportation** » : toutes les lois et réglementations applicables en matière de contrôle des exportations et des réexportations, telles que (a) la Export Administration Regulation ("EAR"), (b) l'International Traffic in Arms Regulations ("ITAR"), (c) le Règlement (CE) n°428/2009 du Conseil Européen instituant un régime communautaire de contrôle des exportations, des transferts, courtage et transit de biens à double usage, (d) les mesures restrictives européennes (sanctions) en vigueur (Règlements fondées sur l'article 215 TFUE et décisions adoptées dans le cadre de la politique étrangère et de sécurité, (e) la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 relative à la fourniture, l'importation et l'exportation de moyens de cryptologie en France et en provenance de France.

« **Infrastructure** » : Ensemble des éléments physiques et virtuels mis en place par OVHcloud dans le cadre du Service, et pouvant être constitué notamment de ressources physiques, telle que des équipements réseau, et de ressources logiques, telles que de la bande passante, et des logiciels et/ou applications.

« **Snapshot(s)** » : état à un instant donné des données de l'Espace de Stockage.

### 2. OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après les « **Conditions Particulières** ») ont pour objet de définir les conditions techniques et financières applicables au service File Storage développé par OVHcloud et s'appuyant sur différents Produits Tiers (ci-après le « **Service** »).

Les Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Services d'OVHcloud. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Service.

### 3. DESCRIPTION DU SERVICE

#### 3.1. Présentation

Le Service consiste en la fourniture au Client d'un espace de stockage en volume de type fichiers (l'« **Espace de Stockage** ») sur une Infrastructure gérée par OVHcloud. L'Espace de Stockage est compatible avec les protocoles standards du marché en termes de transfert de fichiers (tels que listés sur le Site Internet d'OVHcloud) et est basé sur différents Produit Tiers en fonction des offres.

Le Service peut comprendre plusieurs offres d'Espace de Stockage par Produit Tiers. L'offre choisie par le Client détermine les configurations, caractéristiques matérielles et fonctionnalités du Service, lesquelles peuvent varier d'une offre à l'autre. La description de chaque offre est disponible sur le Site Internet d'OVHcloud.

Avant de choisir et d'utiliser le Service, il appartient au Client d'étudier attentivement chaque offre disponible afin de sélectionner celle(s) dont les caractéristiques correspondent à ses besoins.

Pendant toute la durée de la souscription au Service, OVHcloud met à la disposition du Client une Interface de Gestion lui permettant de paramétrer et d'administrer son Service, notamment son Espace de Stockage.

En dehors des engagements de niveaux de services prévus à l'**article 6 (Engagements de niveaux de service (SLA)) des présentes Conditions Particulières**, OVHcloud n'est soumise qu'à une obligation de moyens.

### 3.2. Commande et Livraison

OVHcloud informe le Client par courrier électronique de la mise à disposition du Service. Celle-ci intervient dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrés à compter du paiement effectif de la Commande par le Client. Passé ce délai, sous réserve des dispositions prévues aux Conditions Générales de Service applicables aux Clients ayant la qualité de consommateur telle que définie par le Code de la Consommation, à défaut de mise à disposition du Service par OVHcloud, le Client est en droit de demander l'annulation de la Commande et le remboursement des sommes déjà versées, le cas échéant.

En cas de Commande susceptible d'avoir un impact sur la stabilité des infrastructures d'OVHcloud ou sur la performance des Services fournis aux autres clients d'OVHcloud (telle que saturation de l'espace disponible au sein d'un Centre de données, etc.), OVHcloud se réserve le droit de consulter le Client avant de délivrer le Service afin de convenir d'une solution alternative répondant aux besoins et contraintes des Parties et/ou d'annuler la Commande.

A compter de l'activation du Service par OVHcloud, le Client peut à tout moment gérer son Service : augmenter ou réduire le volume de données stockées dans la limite de la capacité de stockage de l'offre sélectionnée, etc. Ces changements interviennent de manière asynchrone suivant la demande du Client, faite directement depuis son Interface de Gestion ou en utilisant les API mises à disposition par OVHcloud.

### 3.3. Produits Tiers

#### 3.3.1. Principes ; Généralités

Chaque offre est basée sur un Produit Tiers. Le cas échéant, les conditions spécifiques à chaque Produit Tiers sont définies dans cet **article 3.3 (Produits Tiers)**.

OVHcloud ne participe pas à la création, au développement, à la mise à jour ni à la maintenance des Produits Tiers en tant que tel mis à la disposition du Client dans le cadre du Service. Par conséquent, et sous réserve des engagements de niveau de service pris par OVHcloud, OVHcloud n'est pas responsable des Produits Tiers et ne donne aucune garantie les concernant ; ceux-ci peuvent notamment inclure des erreurs techniques, des vulnérabilités de sécurité, des incompatibilités ou des instabilités.

Le Client est autorisé à utiliser les Produits Tiers uniquement dans le cadre du Service et conformément aux termes du Contrat.

Le Client s'interdit de contacter l'éditeur du Produits Tiers inclus dans son offre pour toute demande de support.

OVHcloud se réserve le droit de modifier, remplacer ou discontinuer les Produits Tiers à tout moment et s'efforcera d'en informer le Client trente (30) jours à l'avance. Dans ce cas, OVHcloud peut être amenée à résilier le Service ou à proposer une alternative.

#### 3.3.2. Spécificité - Enterprise File Storage

Les offres « Enterprise File Storage » reposent sur un Produit Tiers développé par NetApp®.

Le Client ne devra pas, pour lui-même, ses Utilisateurs et/ou tout tiers sous son contrôle, fournir, accéder ou utiliser le Service pour des Activités à Hauts Risques.

#### 3.3.3. Spécificité - NAS-HA

Les offres « NAS-HA » reposent sur un le Produit Tiers OpenZFS. OpenZFS est distribué sous licence Common Development and Distribution License (CDDL).

## 4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

### 4.1. Prérequis

Le Client doit s'informer sur les prérequis matériels et les services et/ou éléments nécessaires à l'utilisation du Service préalablement à toute Commande. Ces prérequis sont, le cas échéant, précisés dans la documentation relative au Service figurant sur le Site Internet d'OVHcloud.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte du Service, et en particulier de l'Espace de Stockage, et pour s'assurer de la pérennité du Contenu stocké dans le cadre du Service, notamment via la réalisation d'opérations de sauvegarde sur des supports physiques distincts et géographiquement distants.

Le Client s'engage également à prendre connaissance de la documentation relative au Service figurant sur le Site Internet d'OVHcloud.

### 4.2. Obligations et engagements du Client

#### 4.2.1. Généralités

Le Client est seul responsable de l'administration et de l'utilisation qu'il fait du Service, notamment de l'Espace de Stockage. Il appartient donc au Client de vérifier qu'il utilise le Service sans saturer la bande passante ou le volume qu'il a commandé pour son cas d'usage.

OVHcloud se charge de la gestion et de la maintenance de l'Infrastructure sur laquelle le Service est configuré.

Le Client est seul responsable des Contenus qu'il transfère et qu'il stocke dans le cadre du Service, notamment de leur utilisation, de leur exploitation et de leur mise à jour. OVHcloud n'a pas connaissance des Contenus stockés par le Client dans le cadre du Service, et plus particulièrement dans l'Espace de Stockage.

Le Client assure utiliser le Service exclusivement à des fins de stockage.

Le Client s'engage à respecter les Lois Anti-Corruption et les Lois et Règlements d'Exportation.

#### 4.2.2. Restrictions

Le Client s'engage à utiliser le Service de manière raisonnable et reconnaît qu'OVHcloud pourra immédiatement suspendre le Service et/ou résilier le Contrat en cas :

- a) d'utilisation manifestement abusive du Service (notamment au regard de la fréquence des lectures/écrites),
- b) de Contenus illicites (par exemple, diffusion, publication, stockage ou transmission de Contenus à caractère pédopornographique, Contenus faisant l'apologie ou incitant à la commission de crimes contre l'humanité, d'actes de terrorisme, d'antisémitisme, de racisme, etc.),
- c) d'utilisation illicite ou abusive des Contenus en violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers (droit d'auteur, brevet, marques et autres droits de propriété intellectuelle),
- d) d'utilisation du Service par le Client et/ou tout tiers sous son contrôle en violation des conditions spécifiques liées au Produit Tiers inclus dans l'offre qu'il a choisi (par exemple, pour des Activités à Hauts Risques dans le cadre des offres « Enterprise File Storage »),
- e) d'utilisation pour toute activité ou comportement litigieux ou interdit par OVHcloud tels qu'échanges de trafic, Black Hat SEO (Download, Reupload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne...), minage et stockage de cryptomonnaie, bots de jeux vidéo et envoi de courrier électroniques non sollicités sur le réseau Internet, ainsi que
- f) de non-respect des dispositions des présentes Conditions Particulières, des Conditions Générales de Services, des lois et règlements en vigueur et/ou en cas de violation des droits des tiers et/ou de demande formulée auprès d'OVHcloud par une autorité compétente.

Le Client reconnaît que le droit de suspendre le Service et/ou de résilier le Contrat est sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par OVHcloud.

Le Client ne devra pas utiliser le Produit Tiers en violation ou en dépassement, le cas échéant, des types, quantités et autres attributs d'utilisation liées à la licence du Produit Tiers et la documentation y afférente.

#### 4.2.3. Contenus

OVHcloud ne saurait être tenue pour responsable, à quelque titre que ce soit, y compris de manière solidaire, des Contenus du Client, et de l'utilisation qui en est faite dans le cadre du Service, notamment leur transmission, diffusion, collecte, exploitation et mise à jour.

Le Service, et notamment les technologies de « *Cloud Computing* » permettant d'exploiter les puissances de stockage des serveurs hôtes via le réseau Internet et étant utilisées par OVHcloud pour la gestion de l'Infrastructure, ne comporte pas de garantie de continuité de Service, ni de garantie de protection et de conservation des Contenus du Client. Le Client demeure seul responsable, notamment en cas d'hébergement de Contenus nécessaires à la poursuite de ses activités, de la sauvegarde (ou back-up) de ses Contenus sur des supports physiques distincts et géographiquement distants, la mise en place et la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité, et plus généralement de toutes mesures techniques et organisationnelles de nature à permettre au Client de poursuivre son activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur du Service susceptible d'impacter la disponibilité et l'intégrité de ses Contenus et par conséquent, la continuité de son activité.

#### 4.3. Applications, outils et logiciels

Les applications, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service (notamment l'Interface de Gestion et les Applications API), doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers. Le Client s'engage à toujours utiliser les dernières versions disponibles des applications, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud.

Le Service peut être utilisé et interconnecté avec des éléments (logiciels, systèmes, applications, objets connectés, etc.) non fournis par OVHcloud. Le Client se charge d'acquiescer tous les droits nécessaires à l'utilisation desdits éléments, et s'acquiesce des redevances correspondantes directement auprès des tiers ayant-droits. Les installations desdits éléments se font sous l'entière responsabilité du Client, OVHcloud ne pouvant être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement du Service consécutif auxdites installations. Il est précisé qu'OVHcloud ne garantit pas la compatibilité du Service avec lesdits éléments.

#### 4.4. Évolution du Service et Mises à jour

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer le Service, notamment en procédant à toute mise à jour ou montée de version afin de maintenir le niveau de sécurité du Service et des Infrastructures. En cas d'évolution nécessitant une mise à jour ou une montée de version, le Client est informé avec un délai de prévenance raisonnable, sous réserve des cas d'urgence tels que risques de sécurité pouvant nécessiter une mise en œuvre immédiate.

OVHcloud peut également être amenée à suspendre le Service ou interrompre la connexion du Service du Client au réseau en cas de risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes et environnements d'OVHcloud et/ou du Service et des Infrastructures. Dans un tel cas, OVHcloud en informera le Client dans un délai de prévenance raisonnable, sauf cas d'urgence nécessitant une mise en œuvre immédiate.

#### 4.5. Localisation

Les Centres de données disponibles pour la mise à disposition du Service sont mentionnés sur le Site Internet d'OVHcloud ou au moment de la Commande.

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

Le Client reconnaît et accepte qu'il soit également soumis à la législation applicable sur le territoire sur lequel le Service est installé et ses Contenus stockés, en plus de la législation applicable sur le territoire d'où il utilise et/ou accède au Service. Il reconnaît ainsi la faculté pour OVHcloud de suspendre son Service dès lors que celui-ci serait utilisé pour une activité prohibée sur le lieu de localisation physique des équipements fournis par OVHcloud.

#### 4.6. Sauvegardes

OVHcloud réalise régulièrement un ou plusieurs Snapshot(s) pour assurer le bon fonctionnement du Service ; ces Snapshots sont enregistrés en dehors du Service sur des supports distincts. Ces Snapshots réalisés par et pour OVHcloud ne font pas partie du Service et ne peuvent pas être assimilées à une quelconque obligation de sauvegarde et/ou de restitution des Contenus à la charge d'OVHcloud. Par principe, les Snapshots ne sont pas mis à la disposition du Client. Toutefois, OVHcloud peut, exceptionnellement et sous conditions, permettre l'accès au Client à ses Snapshots. Nonobstant ce qui précède, OVHcloud ne prend aucun engagement de sauvegarde ou de restauration des Contenus sur le Service.

OVHcloud n'effectue aucune sauvegarde des Contenus stockés sur le Service, et les mécanismes de réplication de données mis en œuvre par OVHcloud dans le cadre du Service ne constituent en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte ou l'altération de ses Contenus. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Contenus afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre du Service.

### 5. MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)

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 du Client pendant toute la durée de l'attaque.

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

Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité, etc.

En raison de la très grande complexité du service de protection, OVHcloud n'est soumise 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.

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

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.

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

Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, OVHcloud ne peut garantir l'accessibilité des applications du Client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'infrastructure d'OVHcloud.

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 du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

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 du Client. L'efficacité de la mitigation dépend également de la configuration du Service du Client, à ce titre il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration.

Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, à la sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc...).

## 6. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

### 6.1. Contact

Lorsque le Service est indisponible ou connaît des dysfonctionnements pour lesquels la responsabilité d'OVHcloud peut être engagée, il appartient au Client de contacter les équipes d'OVHcloud et d'ouvrir un Ticket Incident à partir de son Interface de Gestion.

### 6.2. SLA

OVHcloud s'engage à assurer les niveaux de Service relatifs à la disponibilité du Service tels que décrits ci-dessous (le(s) « **SLA** »).

### 6.3. Pénalités

En cas de non-respect de ce(s) SLA (hors cas d'exclusions listés à l'**article 6.5 (Exclusions) des présentes Conditions Particulières** ci-dessous), il sera fait application des pénalités ci-après, sous réserve de l'ouverture d'un Ticket Incident faite par le Client à partir de son Interface de Gestion conformément à la procédure prévue à l'**article 6.4 (Procédure) des présentes Conditions Particulières** :

SLA	Pénalités forfaitaires libératoires
Taux de Disponibilité Mensuelle du Service : 99,99% (Correspondant à cinq (5) minutes d'Indisponibilité)	Pénalité de 5% du coût mensuel du Service indisponible, par tranche d'une (1) heure entamée d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.

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.

Par « **Indisponibilité** », il convient d'entendre la perte de l'accès et/ou de la connectivité au Service. La perte de l'accès et/ou de la connectivité au Service est constatée par OVHcloud.

Le temps d'Indisponibilité est calculé par OVHcloud à compter de l'ouverture du Ticket Incident.

Il est expressément convenu que les pénalités susvisées constituent, pour le Client, une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par OVHcloud des engagements de service en cause ; le Client renonçant à ce titre à toute autre demande, réclamation et/ou action.

### 6.4. Procédure

Lors de la déclaration de l'Incident et de la création du Ticket Incident, le Client communique à OVHcloud toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention d'OVHcloud. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVHcloud à première demande, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Si besoin, le Client donne accès à son Interface de Gestion à OVHcloud.

Si l'intervention du Client est nécessaire à l'établissement du diagnostic ou à la résolution de l'Incident, et que le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVHcloud, la période correspondante n'est pas comptabilisée comme du temps d'Indisponibilité.

OVHcloud émet un avoir d'un montant égal au montant des pénalités, déductible de la facture pour le mois suivant la réception par OVHcloud de la réclamation du Client, à condition que (a) toutes les factures émises et échues par OVHcloud aient été payées par le Client et (b) que le Client ouvre un ticket de réclamation des pénalités à partir de son Interface de Gestion dans un délai maximal d'un (1) mois après la fermeture du Ticket Incident. Passé ce délai, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client.

### 6.5. Exclusions

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent **article 6 (Engagements de niveaux de service (SLA))** et prétendre aux dédommagements susvisés dans l'hypothèse où le non-respect du SLA résulte :

- (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud tels que, non-limitativement, cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client,
- (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident),
- (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise utilisation des instances ou de l'Interface de Gestion, etc.) ou encore de configurations réalisées par le Client sur le Service ne permettant pas à OVHcloud de vérifier la disponibilité du Service,
- (iv) d'une maintenance planifiée,
- (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues aux présentes, ou
- (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique.

Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), OVHcloud se réserve le droit de facturer au Client l'intervention réalisée, le cas échéant, pour rétablir la disponibilité. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation du Client.

Les causes de l'indisponibilité, et notamment la constatation des cas d'exclusion définis ci-dessus, sont établies par OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

## 7. DUREE DU SERVICE

### 7.1. Durée

Lors de la Commande, le Client sélectionne la durée initiale d'utilisation du Service (la « **Durée Initiale** »). La Durée Initiale commence le jour de la mise à disposition effective du Service.

A l'issue de la Durée Initiale, le Service se renouvelle automatiquement pour des périodes successives de même durée (la ou les « **Période(s) de Renouvellement** »), à moins que le Service soit renouvelé pour une durée différente ou que le Service ait été résilié dans les conditions prévues au Contrat.

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

Lorsque la Durée Initiale ne commence pas le 1er jour d'un mois calendaire (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle calendaire lors du premier renouvellement afin que les Périodes de Renouvellement suivantes commencent le 1er jour d'un mois calendaire.

*Par exemple : Le renouvellement automatique à l'issue de la Durée Initiale d'un Service souscrit initialement pour un (1) an le 24 octobre 2021, entraîne la prolongation dudit Service à compter du 24 octobre 2022 jusqu'au 31 octobre 2022.*

Si le Client ne souhaite pas que le Service se renouvelle automatiquement à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours, le Client désactive la fonctionnalité de paiement automatique dans son Interface de Gestion au moins vingt-quatre (24) heures avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

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

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

## 7.2. Fin du Service

A compter de la date d'expiration ou de la date de résiliation du Service, l'ensemble des Contenus stockés sur l'Espace de Stockage sont supprimés de manière automatique et irréversible après un délai de sept (7) jours calendaires. Le Client est seul responsable des opérations (telles que sauvegardes, transferts, snapshots) qu'il estime nécessaire de réaliser afin de se prémunir contre la perte de ses Contenus avant l'arrêt du Service, quelle qu'en soit la cause.

## 8. TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION

### 8.1. Tarifs

Les tarifs applicables sont disponibles sur le Site Internet d'OVHcloud.

Le tarif varie en fonction de l'offre de Service et de la Durée Initiale sélectionnées par le Client lors de la Commande.

### 8.2. Moyens de paiement ; Facturation

Lors de la Commande ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise et réglée par prélèvement automatique sur le moyen de paiement enregistré par le Client. Le Client s'engage à enregistrer et à maintenir un moyen de paiement valide sur son Compte Client parmi les moyens de paiement disponibles et autorisés par OVHcloud.

Le Service est facturé chaque mois en avance et payé immédiatement par le biais du moyen de paiement enregistré par le Client sur son Compte Client. Tout défaut de paiement dans les délais prévus, y compris un paiement partiel, entraînera une interruption du Service, laquelle pourra être définitive en cas de non-paiement après relance d'OVHcloud par email.

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

## 9. GESTION DU CYCLE DE VIE

Pendant toute la durée de souscription au Service, OVHcloud met en place le cycle de vie suivant :

- « **Disponibilité Générale** » : il s'agit de la date à laquelle le Service, une nouvelle version ou une nouvelle gamme du Service, est mis(e) à disposition à l'ensemble du marché (hors phase de test).
- « **Fin de Commercialisation** » : il s'agit de la date à laquelle la commercialisation du Service, ou d'une version ou d'une gamme du Service est interrompu(e). La Fin de Commercialisation survient en général trois (3) ans après la Disponibilité Générale. Passé cette date, le Client ne pourra plus commander un nouveau Service ou un nouveau Service dans cette version ou dans cette gamme.
- « **Fin de Croissance** » : il s'agit de la date à laquelle la croissance du Service, ou d'une version ou d'une gamme du Service qui n'est plus maintenue au catalogue prend fin. Cette étape se produit en général deux (2) ans après la Fin de Commercialisation. Passé cette date, le Client ne pourra plus commander d'options ou de services additionnels dans ce Service ou cette version ou cette gamme du Service.
- « **Fin d'Assistance** » : il s'agit de la date à laquelle le Service, ou une version ou une gamme du Service ne bénéficie plus de l'assistance d'OVHcloud. La Fin d'Assistance survient en général cinq (5) ans après la Disponibilité Générale. Le Client sera informé de la Fin d'Assistance par préavis de trente (30) jours minimum. Passé la date de Fin d'Assistance, les SLAs et pénalités associées ne seront plus applicables et les mises à jour et montées de version ne seront plus fournies.
- « **Fin de Vie** » : il s'agit de la date à laquelle le Service, ou une version ou une gamme du Service est arrêté(e). La Fin de Vie est annoncée avec un délai de prévenance de trente (30) jours minimum. Passé cette date, le Service, ou la version ou la gamme du Service concernée par la Fin de Vie est éteinte définitivement. OVHcloud peut, à sa discrétion, à titre exceptionnel, et pour une durée limitée, permettre au Client de maintenir le Service, ou la version ou la gamme du Service concernée



pour permettre au Client d'effectuer une migration du Service. Il est toutefois fortement recommandé de passer à la dernière version ou gamme disponible.

Les dates relatives aux différentes étapes du cycle de vie sont communiquées au, ou mises à disposition du, Client pendant la vie du Service, soit directement par email ou via le site Internet d'OVHcloud.