

Nouveautés :

Cette version mise à jour vise à clarifier, simplifier les termes et améliorer la lecture du document.

Historique :

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

SOMMAIRE

1.	DE QUOI S'AGIT-IL ?.....	1
2.	DEFINITIONS.....	1
3.	EN QUOI CONSISTENT LES SERVICES ?.....	2
4.	COMMENT LES ACTIVER ?.....	2
5.	QUELLES SONT LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES ?.....	3
6.	QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ET LES CREDITS DE SERVICE ?.....	6
7.	DUREE DES SERVICES.....	7
8.	TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT	7
	ANNEXE 1 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE COMPUTE.....	9
	ANNEXE 2 CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICES STORAGE.....	11
	ANNEXE 3 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE NETWORK.....	15
	ANNEXE 4 : CONDITIONS SPECIFIQUES – DATABASE AS A SERVICE	17
	ANNEXE 5 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICES CONTAINERS.....	22
	ANNEXE 6 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE DATA ANALYTICS.....	26
	ANNEXE 7 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE AI TOOLS	28

1. DE QUOI S'AGIT-IL ?

Ces CP et ses annexes définissent les conditions d'utilisation et conditions financières, applicables aux Services de l'univers Public Cloud d'OVHcloud (ci-après le ou les « **Service(s) Public Cloud** »).

Elles complètent les CG en vigueur qui sont aussi applicables aux Services.

2. DEFINITIONS

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

« **Adresse(s) IP** » : Identifiant d'un hôte attaché à un réseau IP public connecté à l'internet public, permettant d'atteindre l'hôte.

« **Instance** » : Serveur dématérialisé créé sur notre Infrastructure Public Cloud et permettant le développement et/ou l'utilisation de solutions applicatives. L'Instance, créée à partir de technologies Cloud, est composée d'un Espace de Stockage et d'une partie des ressources processeur et mémoire vive d'un Serveur Hôte.

« **Espace de Stockage** » : Espace disque rattaché à une Instance et qui peut, en fonction des caractéristiques de l'Instance, être soit un Espace de Stockage dit « local » ou un Espace de Stockage dit « distant ». L'Espace de Stockage dit « local » est rattaché directement à l'Instance. Les données sont supprimées et le disque est réinstallé tel qu'à l'origine à chaque suppression ou réinstallation de l'Instance. Dans l'Espace de Stockage dit « distant » les données sont stockées quel que soit le statut de l'Instance. L'Espace de Stockage dit « distant » est supprimé lors de la suppression ou réinstallation de l'Instance.

« **Ressource(s)** » : Ensemble d'éléments composant les Services Public Cloud, tels que des Instances, Block Storage, Object Storage, clusters, plateformes d'analytique de données, unités de calcul, vRack, etc., dont les configurations et caractéristiques sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet. Les Ressources appartiennent exclusivement à OVHcloud et sont mises à la disposition du Client dans le cadre des Services Public Cloud auxquels il souscrit.

« **Serveur Hôte** » : Serveur physique disposant d'une charge mémoire et d'une charge processeur. Configuré et géré par OVHcloud, il est conçu dans le but d'accueillir une ou plusieurs machines virtuelles administrée(s) ou Instance(s) par le Client.

3. EN QUOI CONSISTENT LES SERVICES ?

Les Services Public Cloud consistent pour OVHcloud à mettre à disposition du Client les Ressources auxquelles il a souscrit.

Les Instances disposent d'un Espace de Stockage local ou distant, de tout ou une partie des ressources d'un Serveur Hôte (mémoire vive et processeur), et d'une adresse IP fixe géolocalisée, dans la mesure du possible, conformément à la localisation physique de l'Instance.

En fonction de la configuration et du type d'Instance, les Ressources allouées, ainsi que le débit maximum de données sur la bande passante et les caractéristiques de l'Espace de Stockage (réplication, distribution, localisation) varient. Les quantités de ressources en mémoire vive et processeur allouées au Client, sont, soit dédiées au Client, soit partagées par le Client avec les autres utilisateurs disposant d'une ou plusieurs Instance(s) installée(s) sur le même Serveur Hôte. En cas de ressources partagées, la performance ne peut être garantie.

En fonction du type d'Espace de Stockage sélectionné, différentes fonctionnalités et/ou options (par exemple : conteneur public, protocoles de transferts, etc.) peuvent être disponibles. Certains Espaces de Stockage ne bénéficient pas de redondance (par exemple : les espaces d'archivage).

Les capacités des Services Public Cloud peuvent être limitées (notamment bande passante, volumes additionnels d'une Instance, etc.). Ces limites sont précisées sur le Site Internet.

4. COMMENT LES ACTIVER ?

Des codes d'accès temporaires et clés génériques sont fournis par OVHcloud lors de la mise à disposition des Services Public Cloud. Il est impératif que le Client les modifie dans les plus brefs délais après leur réception, en respectant les règles de l'art en matière de sécurité et de confidentialité des moyens d'authentification.

A compter de l'activation d'un Service Public Cloud par OVHcloud, le Client peut à tout moment gérer ses Ressources : augmenter ou réduire le nombre de ses Instances et le volume de données stockées dans ses Espaces

de Stockage, changer la ou les Instance(s), mise(s) à sa disposition afin de bénéficier d'une nouvelle configuration, etc. Ces changements interviennent de manière asynchrone suivant la demande du Client, faite directement depuis son Espace Client ou en utilisant les API mises à sa disposition par OVHcloud.

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

5.1 Prérequis

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte des Ressources et pour s'assurer de la pérennité des Contenus qui y sont stockés, notamment via la réalisation d'opérations de sauvegarde et de réplication des Contenus dans des lieux distants et externes à OVHcloud.

Le Client a pris connaissance de la documentation sur ces Services Public Cloud, notamment celle dans la rubrique « Guides » de l'espace « Support » du Site Internet.

Pour pouvoir commander et utiliser les Services Public Cloud, ils doivent être associé(s) à un « Projet Public Cloud » du Client.

5.2 Généralités

Certains composants des Serveurs Hôtes pouvant être partagés par plusieurs clients d'OVHcloud, le Client s'engage à ne pas utiliser les Services Public Cloud d'une façon susceptible d'être préjudiciable aux autres clients ou de nuire à la réputation de l'adresse IP des Serveurs Hôtes.

Le Client est seul responsable de l'administration et de l'utilisation qu'il fait des Ressources. OVHcloud se charge de l'administration de l'Infrastructure (tel que matériel, réseau, Serveurs Hôtes, disques, etc.) sur laquelle sont configurés les Services Public Cloud, mais n'intervient pas dans l'administration de ces Ressources.

OVHcloud assure la maintenance en condition opérationnelle des Infrastructures physiques et réseau sur lesquelles repose ce Service, ainsi que la mise à jour des Composants mis à disposition du Client. Pour le reste, le Client est responsable de la gestion de son Service, et notamment des droits liés à l'utilisation de ce dernier et de la mise en œuvre de toute mesure nécessaire afin de s'assurer de la pérennité de ses données et autres Contenus.

Lorsque le Client dispose d'un réseau privé OVHcloud (vRack), OVHcloud se réserve le droit de suspendre l'Instance du Client si ce dernier utilise le lien réseau privé de cette Instance à plus de 75% de sa capacité pendant plus de 72 minutes par période de 24 heures.

OVHcloud se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de son Infrastructure et de mettre en place des limitations sur les flux UDP / ICMP. OVHcloud se réserve le droit de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités des Ressources afin de protéger la sécurité de son Infrastructure. Le Client sera informé, dans la mesure du possible, de la mise en place de ces blocages.

Pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir des Services Public Cloud. Les services d'anonymisation (Proxy) et de card sharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir des Services Public Cloud.

Les opérations de suppression et de réinstallation des Ressources, de même que la résiliation des Services, entraînent la suppression automatique et irréversible : (a) des systèmes d'exploitation et des applications qui y sont installées ; et (b) de tous les Contenus reproduits, stockés, hébergés, collectés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client sur les Ressources supprimées ou réinstallées, y compris leurs sauvegardes éventuelles.

Le Client est seul responsable des opérations (telles que sauvegardes, transferts, Snapshot, etc.), qu'il estime nécessaire à effectuer avant la suppression ou la réinstallation de ses Ressources, afin de se prémunir contre la perte des Contenus.

! Attention !

- Lorsqu'une Ressource est supprimée, elle peut être vidée de tout Contenu, recyclée et attribuée immédiatement par OVHcloud à un autre client.

- OVHcloud n'effectue aucune sauvegarde spécifique du Contenu stocké sur les Ressources. Les mécanismes de réplication de données mis en œuvre par OVHcloud dans le cadre des Services ne constituent en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte ou l'altération de son Contenu. Il lui appartient en conséquence de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde du Contenu afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre des Services.

- La fonctionnalité « Snapshot » permet de réaliser des copies « instantanées » (ou « **Snapshot** ») de l'état (processeur et mémoire vive) d'une Instance à un moment déterminé. Certaines Instances ne sont pas éligibles à cette fonctionnalité, tel qu'indiqué sur le Site Internet. Un Snapshot ne constitue pas une sauvegarde pérenne des données de l'Instance. Par conséquent, un Snapshot ne saurait en aucun cas dispenser le Client de réaliser une sauvegarde de ses données et Contenus. Ces copies instantanées ont une durée illimitée et sont stockées sur une Ressource Object Storage de la même localisation géographique que de l'Instance copiée. Le Client peut demander la restauration de son Instance à partir de n'importe quel Snapshot. Dans ce cas, les données de l'Instance sont supprimées et remplacées par celles du Snapshot sélectionné.

- Les Services Public Cloud, et notamment les technologies de « Cloud Computing » permettant d'exploiter les puissances de calcul et de stockage des serveurs hôtes via le réseau Internet ne constituent pas une garantie de continuité de Service, ni une garantie de protection et de conservation des Contenus du Client. Le Client demeure seul responsable, notamment en cas d'hébergement de Contenus et/ou de données sensibles et/ou nécessaires à la poursuite de ses activités ou de celles de ses clients, de (i) la sauvegarde (ou « back-up ») de ses données et autres Contenus, (ii) la mise en place et la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité, et (iii) plus généralement de toutes mesures techniques et organisationnelles de nature à permettre la poursuite d'activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur des Services susceptible d'impacter la continuité d'activité et la disponibilité et l'intégrité des Contenus.

5.3 Applications, outils et logiciels

Les applications, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud dans le cadre des Services (notamment le système d'exploitation avec lequel les Instances du Client sont configurées par OVHcloud, les applications préinstallées et les Applications API mises à disposition), doivent être utilisés conformément au Contrat, incluant les Conditions Produits Tiers. Le Client s'engage à toujours utiliser les dernières versions disponibles des applications, outils et logiciels mis à sa disposition par OVHcloud.

Les Services Public Cloud peuvent être utilisés et interconnectés avec des éléments (logiciels, systèmes, applications, objets connectés, etc.) non fournis par OVHcloud. Le Client se charge d'acquiescer tous les droits nécessaires à leur utilisation, et payer les redevances correspondantes directement auprès des tiers ayants-droits.

5.4 Opérations de maintenance, évolution des Services et mises à jour

OVHcloud est en charge des opérations de maintenance des infrastructures physiques sur lesquelles repose le Service Public Cloud et de mise à jour et de montée de version des systèmes d'exploitation et logiciels étant mis à sa disposition dans le cadre du Service, ainsi que de sa configuration.

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les systèmes d'exploitation et applications préinstallés, notamment en faisant des mises à jour et montées de versions.

Les mises à jour et montées de versions de Produits Tiers effectuées dans le cadre des Services Public Cloud peuvent avoir des impacts sur les Services en cours d'utilisation et causer des incompatibilités entre certains Services.

En cas de nécessité de mettre à jour et/ou effectuer une montée de version sur un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, elle est réalisée selon la stratégie de mise à jour choisie par le Client dans la configuration du Service. OVHcloud ne pourra être considérée responsable à ce titre si le Client a refusé les mises à jour.

Le Client peut également procéder aux opérations de maintenance et de mise à jour des systèmes d'exploitation et applications préinstallés. Dans ce cas, il en assume l'entière responsabilité. La responsabilité d'OVHcloud ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre, notamment du fait d'opérations (maintenance, mise à jour, montées de versions, etc.) réalisées en violation des Conditions de Service et/ou de licence applicables, ou d'un défaut de fonctionnement des Ressources consécutif aux opérations ainsi réalisées par le Client.

Avant toute mises à jour ou montée de version des systèmes d'exploitation et applications, le Client doit prendre toutes les mesures et sauvegardes nécessaires afin de s'assurer de la pérennité des Contenus et s'assurer de la compatibilité de l'évolution ou de la nouvelle version avec les Services. OVHcloud vous invite à consulter le Site Internet, et à défaut d'information disponible, à contacter le Support.

Pour maintenir le niveau de sécurité des Ressources, de l'Infrastructure et/ou des Services, OVHcloud peut exiger que :

- (i) le système d'exploitation des Ressources et les applications préinstallées par OVHcloud soient mis à jour lorsqu'un défaut de sécurité a été relevé ;
- (ii) le Client effectue une réinstallation ou suppression des Ressources présentant un problème de sécurité.

OVHcloud vous en informera par un courrier électronique. Cela pourra avoir pour effet d'interrompre la connexion au réseau des Ressources concernées en attendant que la réinstallation ou mise à jour soit effectuée, ou d'interrompre la connexion si elle n'est pas effectuée dans un certain délai suite à la demande d'OVHcloud.

Les manipulations consistant à opérer la sauvegarde et le transfert des Contenus et données du système impacté vers un nouveau système doivent être faites par le Client sous son entière responsabilité avant toute procédure de réinstallation et/ou de suppression.

5.5 Localisation

Au moment de la Commande d'un Service Public Cloud, le Client choisit la région du Centre données où seront localisées ses Instances.

Chaque Centre de données où sont localisées les Instances composant un Projet Public Cloud bénéficie d'une quantité mensuelle offerte de trafic public sortant pouvant être consommée par ces Instances. Dans la majorité des Centres de données, cette quantité est illimitée, mais lorsqu'elle est limitée, tout dépassement donne lieu à une facturation additionnelle. La liste des Centres de données concernés, les quantités de trafic public sortant

offertes ainsi que les tarifs applicables sont indiqués sur le Site Internet. Le Client doit en tout état de cause, utiliser les Services de manière raisonnable conformément au Contrat.

Le Client reconnaît et accepte qu'il soit également soumis à la législation applicable sur le territoire sur lequel les Infrastructures sont installées et ses Contenus sont stockés. OVHcloud pourra suspendre le Service Public Cloud s'il est utilisé pour une activité prohibée sur le lieu du Centre de données où le Client a choisi de le localiser.

Dans le cas d'adresses IP géolocalisées, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Public Cloud en violation de la législation applicable dans le pays pour lequel l'adresse IP est déclarée. A défaut, OVHcloud sera contrainte de procéder à la suspension de toute adresse géolocalisée associée au Client.

6. QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ET LES CREDITS DE SERVICE ?

Les SLA et les Crédits applicables sont détaillés dans les Annexes ci-jointes. Ils ne s'appliquent pas aux éléments qui demeurent sous le contrôle du Client, tels que les logiciels ou applications installés et utilisés sur son Instance. En cas de changement d'Instance à la suite d'un incident, il appartient au Client de réinstaller ou réinitialiser ses logiciels et applications, et de restaurer les Contenus qui y étaient stockés.

Cependant, si OVHcloud constate qu'un Service quel qu'il soit est disponible et en bon état de fonctionnement, aucun Crédit de service ne sera dû. Toutefois, OVHcloud l'assistera à sa demande, afin d'identifier l'origine des difficultés.

Si OVHcloud constate une Indisponibilité, OVHcloud finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité en collaboration avec le Client.

Les Crédits de service doivent être consommés par le Client dans le cadre d'un Service Public Cloud dans le mois calendaire suivant le moment où ils ont été crédités sur le Compte Client. A défaut, ils sont perdus et ne peuvent plus être utilisés. Ils ne peuvent en aucun cas être remboursés au Client en numéraire.

Si un même événement entraîne le non-respect de plusieurs SLAs, les Crédits ne peuvent pas être cumulés. Il est alors fait application du Crédit le plus favorable au Client.

Il est expressément convenu que les Crédits constituent une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par OVHcloud des SLAs en cause. Le Client renonce à ce titre à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article, et prétendre aux Crédits susvisés, en cas d'Indisponibilité ou de défaut de Résilience résultant en tout ou partie:

- (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 (notamment les applications exécutées sur les Ressources) ;
- (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du Contrat (notamment un défaut de collaboration à la résolution de l'incident) ;
- (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée des Services par le Client (notamment une mauvaise utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.) ;
- (iv) d'une maintenance planifiée ;
- (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues dans le cadre des CG ou ;
- (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique.

Dans de telles hypothèses, et à l'exception du point (iv), OVHcloud se réserve le droit de facturer au Client l'intervention réalisée pour rétablir de la disponibilité. Ceci fera l'objet d'un devis soumis à la validation du Client. Les causes de l'Incident et la constatation de cas d'exclusion énumérés ci-dessus pourront être établies par OVHcloud par tout moyen, et notamment sur la base des éléments de son système d'information (telles que les données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

7. DUREE DES SERVICES

Une fois la souscription au Service réalisée, le Client décide, en fonction de ses besoins, de créer et supprimer tout ou partie du/des Service(s) (en particulier Instances et Espaces de Stockage), via son Espace Client.

Il n'y a pas de durée minimum de souscription des Services. Toutefois, tout(e) heure ou mois (étant entendu heure d'horloge ou mois calendaire) commencé(e), selon le mode de facturation retenu, est facturé(e) et du(e) en intégralité dans les conditions prévues à l'article 8 ci-dessous.

Les Ressources du Client restent disponibles d'un mois sur l'autre, sauf dans les cas prévus ci-dessous.

Lorsque le Service prend fin, quel qu'en soit le motif, de même qu'à la fin de la durée de rétention applicable aux Contenus, les Ressources du Client sont supprimées de manière irréversible ainsi que l'intégralité des éléments associés (Snapshots, etc.) et des Contenus susceptibles d'y être stockées. Il appartient au Client de veiller, avant la fin du Service ou de la période de rétention de ses Contenus, à sauvegarder ou transférer ces Contenus sur un autre système.

OVHcloud se réserve le droit de supprimer le Service Public Cloud, et toutes Ressources associées, dans le cas où aucune Ressource n'aurait été facturée depuis plus de six (6) mois consécutifs, et qu'aucun crédit cloud et/ou voucher ne soit disponible et valide pour ce Service sur son Compte Client. OVHcloud notifiera le Client à l'avance de cette suppression par courrier électronique.

8. TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT

Lorsque plusieurs tarifications existent, le tarif applicable est déterminé par le Client via son Espace Client au moment de la création de la Ressource concernée.

Toute Ressource créée et ses éléments associés sont facturés, y compris s'ils ne sont pas utilisés. Les Ressources et ses éléments associé) sont considérés comme créés lorsque le Client les valide dans son Espace Client ou via l'API. Dès cette création, la Ressource et son statut apparaissent dans l'Espace Client. La mise à disposition prend fin au moment de la suppression de la Ressource et de ses éléments associés. Il est précisé qu'une Ressource et ses éléments associés désactivés, mais non-supprimés, continuent à être facturés.

Le prix des Ressources est fonction de la tarification retenue par le Client ainsi que du temps de mise à disposition des Ressources et des éléments associés.

8.1. Tarif forfaitaire mensuel

Il permet d'utiliser une Ressource (et le cas échéant les éléments associés) pendant tout le mois calendaire au cours duquel la Ressource est créée. Si la création de la Ressource intervient en cours de mois, le tarif forfaitaire mensuel est facturé au prorata du nombre de jour restant depuis la création de la Ressource jusqu'à la fin du mois en cours (le jour de création de la Ressource étant comptabilisée comme une journée entière).

La facturation est effectuée mensuellement à terme échu, au début du mois calendaire suivant le mois de la création de la Ressource et de ses éléments associés. Il est dû en intégralité par le Client, même si la Ressource concernée est supprimée avant la fin du mois calendaire considéré. Tout élément (Ressource et éléments

associés) facturé au tarif forfaitaire mensuel, et non-supprimé, continue à être facturé d'un mois sur l'autre au tarif forfaitaire mensuel applicable.

8.2. Tarif à la consommation (ou “Pay as you go”)

Le Client est facturé en fonction des unités d'œuvre effectivement consommées (par exemple durée de mise à disposition, durée de rétention, volume de Données, nombre de séries, etc.). Chaque unité d'œuvre entamée est facturée en intégralité, même si elle n'est pas totalement utilisée ou si elle est créée et/ou supprimée en cours de tranche horaire (arrondi à l'unité supérieure).

Les unités d'œuvre et leurs tarifs c sont précisées sur le Site Internet.

La facturation est effectuée mensuellement à terme échu, au début du mois calendaire suivant le mois d'utilisation, sur la base de la consommation constatée par OVHcloud.

OVHcloud se réserve la possibilité de facturer le Client avant la fin du mois civil en cours, si les Services Public Cloud consommés par le Client au cours du mois atteignent un montant total significatif.

Le temps de mise à disposition est constaté par OVHcloud sur la base des données disponibles de son système d'information, qui font foi et sont pleinement opposables au Client.

8.3 Paiements

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

Liste des annexes :

Annexe 1 : Conditions Spécifiques - Service OVHcloud « **Compute** »

Annexe 2 : Conditions Spécifiques – Services OVHcloud « **Storage** »

Annexe 3 : Conditions Spécifiques – Service OVHcloud « **Network** »

Annexe 4 : Conditions Spécifiques– Service OVHcloud « **Database as a service** »

Annexe 5 : Conditions Spécifiques - Service OVHcloud « **Containers** »

Annexe 6 : Conditions Spécifiques – Service OVHcloud « **Data Analytics** »

Annexe 7 : Conditions Spécifiques – Service OVHcloud « **AI Tools** »

ANNEXE 1 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE COMPUTE

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service Compute est un service de serveur virtuel ou physique comprenant un ensemble de ressources mises à disposition du Client. Ces ressources comprennent notamment des CPU, de la mémoire, des disques, de l'Espace de Stockage et du réseau.

2. CONDITIONS D'UTILISATION

L'utilisation de ce Service peut inclure, au choix du Client, certains logiciels développés, possédés ou fournis par des tiers ou leurs concédants de licence. Ces Produits Tiers sont soumis aux Conditions Produits Tiers. La quantité des ressources mises à disposition du Client dans le cadre des OVHcloud Instances est directement lié au modèle qu'il choisit parmi les options proposées par OVHcloud.

3. CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé soit à la consommation (« Pay as you go »), soit au tarif forfaitaire mensuel selon le choix du Client.

Toute heure (étant entendu heure d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Compute : Instances General Purpose ; Instances Compute Optimized ; Instances Memory Optimized ; Instances GPU		
Taux de disponibilité Mensuelle	Minutes consécutives d'Indisponibilité	Crédits de service
99,999% - 99,99%	Moins de 4 minutes	Non applicable
99,99% - 99,9%	4 à 44 minutes	10% du coût mensuel de l'Instance impactée
99,9% - 99,8%	44 à 97 minutes	25% du coût mensuel de l'Instance impactée
<99,8%	Plus de 97 minutes	50 % du coût mensuel de l'Instance impactée

Compute : Instances IOPS ; Instances Metal		
Taux de disponibilité mensuelle	Minutes consécutives d'Indisponibilité	Crédits de service
99,999% - 99,9%	Moins de 44 minutes	Non applicable

99,9% - 99,8%	44 à 97 minutes	10% du coût mensuel de l'Instance impactée
99,8% - 99,5%	97 à 220 minutes	25% du coût mensuel de l'Instance impactée
<99,5%	Plus de 220 minutes	50 % du coût mensuel de l'Instance impactée

Compute : Instances Sandbox ; Instances Discovery		
Taux de disponibilité mensuelle	Minutes consécutives d'Indisponibilité	Crédits de service
99,999% - 99,95%	Moins de 22 minutes	Non applicable
99,95% - 99,9%	22 à 44 minutes	10% du coût mensuel de l'Instance impactée
99,9% - 99,8%	44 à 97 minutes	25% du coût mensuel de l'Instance impactée
<99,8%	Plus de 97 minutes	50 % du coût mensuel de l'Instance impactée

« **Taux de disponibilité mensuelle** » signifie 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 et exprimé en pourcentage.

« **Indisponibilité** » signifie le nombre total de minutes pendant lequel le Service a été indisponible au-delà de trois (3) minutes consécutives. La perte de connectivité est constatée par OVHcloud grâce notamment à la mise en place de requêtes de monitoring de type ARP PING (Address Resolution Protocol). Le temps d'Indisponibilité est calculé par OVHcloud à compter de l'ouverture du ticket incident. Si en raison de certaines configurations opérées par le Client sur ses Instances, OVHcloud n'est pas en mesure de réaliser les opérations techniques de monitoring susvisées permettant de vérifier la disponibilité des Services, les engagements de disponibilité prévus ci-dessus ne seront pas applicables.

« **Résilience** » signifie la capacité d'OVHcloud à mettre à nouveau à disposition du Client les données qui ont été stockées dans les volumes Block Storage du Client avant un incident d'indisponibilité dûment déclaré. L'engagement de résilience est applicable au Service Block Storage uniquement. L'engagement de Résilience d'OVHcloud ne constitue en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de son Contenu et de ses données. Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses données et de la gestion de la continuité de son activité tel qu'indiqué à l'article 4.2 ci-dessus.

1. DESCRIPTION DES SERVICES

Les services « Storage » (« **Storage** ») consistent en des Espaces de Stockage performants, évolutifs et sécurisés. Ces Espaces de Stockage sont accessibles via une interface de programmation d'application (API). Les Services sont managés, la maintenance hardware et software est donc entièrement réalisée par OVHcloud.

Les Services Storage permettent de déposer à travers un point d'accès public, appelé « endpoint », des fichiers statiques (e.g., vidéos, images, fichiers web, etc.) dans un Espace de Stockage illimité afin que ces fichiers puissent être exploités depuis une application ou rendus accessibles sur le web.

Les Services Storage regroupent les offres suivantes:

- **Block Storage :**

Le Service de Block Storage permet d'étendre la capacité de stockage d'une Instance. Le volume de Block Storage est attaché à une Instance. Le stockage est effectué au sein d'une architecture résiliente par triple réplication des données ou par Erasure Coding. Le Service de Block Storage se base sur les Produits Tiers tels que notamment Ceph et Exten. L'offre est accessible depuis une API Openstack et une API OVHcloud.

- **Object Storage « Standard - S3 API » :**

La classe de stockage « Standard » consiste en un service de stockage objet évolutif, compatible avec la grande majorité des cas d'usages, adapté à tout type de volumétrie. Le stockage est effectué sur des disques HDD au sein d'une architecture résiliente dans un même Centre de données. L'offre est accessible depuis une API de type S3.

- **Object Storage « High Performance - S3 API » :**

La classe de stockage « High Performance » consiste en un service de stockage objet hautement performant, pour les applicatifs ayant de gros besoins en bande passante et nécessitant des accès à la donnée en lecture et en écriture extrêmement rapides et intensifs. Le stockage est effectué sur des disques performants de type SSD NVMe au sein d'une architecture résiliente dans un même Centre de données. L'offre est accessible depuis une API de type S3.

- **Object Storage « Cold Archive » :**

La classe de stockage « Cold Archive » consiste en un service de stockage objet de long terme sur plusieurs années, durable et sécurisé pour archiver les données. Adaptée à ce cas d'usage, l'offre propose un coût du stockage très faible, une latence à la récupération de quarante (48) heures (temps d'accès aux premiers octets) ainsi qu'un coût appliqué à chaque demande de récupération de données. Le stockage est effectué sur bandes magnétiques au sein d'une architecture hautement résiliente, les données étant réparties sur quatre Centres de données. L'offre est accessible depuis une API de type S3.

- **Object Storage « Standard - SWIFT API » :**

La classe de stockage « Standard (Swift) » consiste en un service de stockage objet sans besoin particulier en matière de performance, au sein d'une architecture résiliente par triple réplication des données au sein d'un même Centre de données. L'offre est accessible depuis une API Swift et une API de type S3 (compatibilité inférieure aux nouvelles offres Object Storage S3).

- **Object Storage « Cloud Archive - SWIFT API » :**

La classe de stockage « Cloud Archive (Swift) » consiste en un service de stockage objet pour de la conservation long terme de données pour des besoins métier ou d'autres obligations. Adaptée à ce cas d'usage, l'offre propose un coût du stockage faible et une latence à la récupération des données de plusieurs minutes. Le stockage est

effectué sur disque capacitif (e.g., HDD) au sein d'une architecture résiliente dans un même Centre de données. L'offre est accessible depuis une API Swift.

La description précise de chaque offre est disponible sur le Site Internet.

Pendant toute la durée d'utilisation d'un Service Object Storage, OVHcloud met à la disposition du Client un Espace Client, ou des interfaces de programmation, lui permettant de paramétrer et d'administrer son service, notamment son Espace de Stockage.

2. COMMANDE ET LIVRAISON

Le Client active les Services directement en ligne sur le Site Internet à partir de son Espace Client ou d'une interface de programmation d'application (API).

En cas d'usage susceptible d'avoir un impact sur la stabilité des Infrastructures ou sur la performance de Services fournis aux autres clients d'OVHcloud (e.g. : saturation de l'espace disponible au sein d'un Centre de Données, saturation de la bande passante mutualisée, etc.), OVHcloud se réserve le droit de consulter le Client avant de livrer le Service afin de convenir d'une solution alternative répondant aux besoins et contraintes des Parties.

Lorsque la capacité des Infrastructures n'est pas suffisante (i.e., manque d'espace de disque disponible), OVHcloud se réserve le droit de limiter temporairement l'utilisation du Service Storage : le Client peut accéder à ses Contenus, mais il ne peut ni stocker ni archiver de Contenus supplémentaires (le Service n'est accessible qu'en lecture seule ou « READ ONLY »).

3. CONDITIONS D'UTILISATION

Prérequis

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

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

Obligations et engagements du Client

Il appartient au Client de vérifier qu'il utilise le Service Storage et les Espaces de Stockage sans saturer la bande passante ou le volume qu'il a commandé pour son cas d'usage.

Le Client assure utiliser le Service Storage à des fins de stockage et/ou d'archivage exclusivement.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Offre: Block Storage		
Taux de disponibilité mensuelle	Minutes consécutives d'Indisponibilité	Crédits de service
99,999% - 99,9%	Moins de 44 minutes	Non applicable
99,9% - 99,8%	44 à 97 minutes	10% du coût mensuel du Block Storage impacté
99,8% - 99,5%	97 à 220 minutes	25% du coût mensuel du Block Storage impacté

<99,5%	Plus de 220 minutes	50 % du coût mensuel du Block Storage impacté
Résilience mensuelle de la donnée	Type d'incident	Crédits de service
<100%	Perte de toute ou partie des données de l'espace de stockage	100% du coût mensuel du Block Storage impacté
Offre : Object Storage		
Taux de Disponibilité Mensuelle	Nombre de minutes consécutives d'Indisponibilité	Credits
99,999% - 99,9%	Moins de 44 minutes	0% du coût mensuel du service impacté
99,9% - 99,8%	De 44 à 97 minutes	10% du coût mensuel du service impacté
99,8% - 99,5%	De 97 à 220 minutes	25% du coût mensuel du service impacté
99,5% - 95%	Plus de 220 minutes	50 % du coût mensuel du service impacté
<95%	Plus de 2191 minutes	100% du coût mensuel du service impacté

Résilience mensuelle de la donnée	Type d'incident	Crédits de service éligibles
<100%	Perte de toute ou partie des données de l'Espace de Stockage	100% du coût mensuel du service impacté

« **Taux de Disponibilité Mensuelle** » : 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 et exprimé en pourcentage.

« **Indisponibilité** » : le nombre total de minutes pendant lequel le Service a été indisponible au-delà de trois (3) minutes consécutives. La perte de connectivité est constatée par OVHcloud grâce notamment à la mise en place de requêtes de monitoring de type ARP PING (Address Resolution Protocol). Le temps d'Indisponibilité est calculé par OVHcloud à compter de l'ouverture du ticket incident. Si en raison de certaines configurations opérées par le Client sur ses Instances, OVHcloud n'est pas en mesure de réaliser les opérations techniques de monitoring susvisées permettant de vérifier la disponibilité des Services, les engagements de disponibilité prévus ci-dessus ne seront pas applicables.

« **Résilience** » : la capacité d'OVHcloud à mettre à nouveau à disposition du Client les données qui ont été stockées dans les Conteneurs Object Storage du Client avant un incident d'indisponibilité, lequel doit être dûment déclaré. L'engagement de Résilience d'OVHcloud ne constitue en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de son Contenu. Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses Contenus et de la gestion de la continuité de son activité.

Les modalités d'obtention des Crédits sont définies à l'article 6 des CP et dans les CG.

5. DUREE ET FIN D'UN SERVICE

5.1 Durée des Services Storage

Il n'y a pas de durée minimale d'engagement excepté pour l'Offre « Cold Archive ». En effet, pour cette dernière, la durée minimale d'engagement est de six (6) mois par archive, à compter du premier jour où l'archive est réalisée (i.e., le jour où le conteneur est déplacé vers une archive et notifié comme tel avec le statut « archivé »). Le Service « Cold Archive » peut être résilié à tout moment, mais les sommes correspondant aux mois d'utilisation non accomplis seront facturées et devront être acquittées lors de la prochaine facturation après la résiliation. Le volume pris en considération pour cette facturation est le volume du conteneur archivé.

5.2 Fin du Service

Un Service prend fin lorsque les Contenus sont supprimés de l'Espace de Stockage.

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 d'un Service, quelle qu'en soit la cause.

6. TARIFS ET FACTURATION

Block Storage : Le Service Block Storage est facturé à la consommation (« Pay as you go ») selon la taille de l'espace provisionné par le Client. La taille provisionnée sera facturée même si le Client ne l'utilise pas entièrement sur la période concernée.

Object Storage : Le Service Object Storage est facturé à la consommation (« Pay as you go »).

Le coût d'utilisation est fonction de la quantité d'Espaces de Stockage utilisés, de leur temps d'utilisation, et du volume de trafic entrant et sortant.

Le tarif varie en fonction du type de Service Object Storage sélectionné par le Client lors de l'activation. Toute heure (étant entendue heure d'horloge), commencée est facturée et due en intégralité.

Concernant la mise à disposition de l'Espace de Stockage :

OVHcloud propose un tarif horaire par giga octet.

Le giga octet d'Espace de Stockage est toujours facturé en intégralité, y compris lorsqu'il n'est pas utilisé entièrement (arrondi au giga octet supérieur).

Toute heure, durant laquelle un giga octet d'Espace de Stockage est utilisé, est facturée et due en intégralité par le Client, y compris lorsque ledit giga octet est utilisé et/ou supprimé en cours de tranche horaire.

Concernant le trafic entrant et sortant de l'Espace de Stockage :

OVHcloud propose un tarif à l'usage par giga octet de données entrant et sortant.

« **Giga octet de données entrant** » : giga octet de données entrant sur l'Espace de Stockage quelle que soit sa provenance (en provenance d'internet et/ou du réseau OVHcloud et/ou réseau privé tiers, etc.).

« **Giga octet de données sortant** » : giga octet de données sortant de l'Espace de Stockage quelle que soit sa destination (à destination d'internet et/ou du réseau OVHcloud et/ou réseau privé tiers).

Tout trafic entrant ou sortant résultant des requêtes est facturé, sauf en cas d'erreur HTTP. Les requêtes en elles-mêmes sont gratuites.

Par dérogation à ce qui précède, le trafic entrant dans les Conteneurs Object Storage n'est pas facturé au Client.

La mise à disposition de l'Espace de Stockage dit « local » (directement rattaché à l'Instance), de même que le trafic entrant ou sortant dudit Espace de Stockage « local », sont compris dans le coût de l'Instance.

1. DESCRIPTION DU SERVICE

OVHcloud met à la disposition du Client les fonctionnalités network (ci-après « **Fonctionnalités Network** ») suivantes :

Load Balancer managed by Kubernetes - Édition Service

Il permet au Client de gérer une charge de travail en distribuant des packs de trafic sur plusieurs Ressources. Cela permet d'améliorer les performances, d'optimiser les temps de réponse et d'augmenter la résilience aux pannes et aux temps d'arrêt. Il peut être configuré avec des conteneurs fournis par la plateforme Kubernetes.

Load Balancer

Il permet au client de gérer sa charge de travail en distribuant des packs de trafic sur plusieurs Ressources. Cela permet d'améliorer les performances, d'optimiser les temps de réponse et d'augmenter la résilience aux pannes et aux temps d'arrêt. Il prend en charge le cryptage SSL/TLS pour une communication sécurisée et peut être configuré avec des Instances Public Cloud.

Gateway

Il permet au Client d'accéder à des ressources internet à partir d'Instances Public Cloud qui ne disposent pas d'interfaces de réseau public. Le Gateway permet au Client d'exposer à internet des Instances Public Cloud ou des Load Balancers Public Cloud en utilisant des IP flottantes. Le Gateway est interconnecté avec les Instances sur le réseau privé fourni par OVHcloud.

Par « **IP flottante** », on comprend une adresse IP optimisée dans le cadre des Services Public Cloud. Elle dispose d'une configuration automatisée et d'un support de réseau privé par région. Pendant la période où l'IP flottante est mise à disposition du Client, OVHcloud reste le détenteur légitime de l'IP flottante. Aucun transfert de propriété de l'IP flottante ne peut avoir lieu.

Des fonctionnalités supplémentaires et des caractéristiques plus détaillées des Fonctionnalités Network peuvent être spécifiées et accessibles sur le Site Internet.

2. CONDITIONS D'UTILISATION

2.1 Prérequis

Pour pouvoir être utilisé, le Service doit être lié au « **Projet Public Cloud** » OVHcloud d'un Client.

2.2 Configuration et maintenance

Le Client est seul responsable de l'administration, de la configuration et de l'utilisation des Fonctionnalités Network. OVHcloud ne saurait être tenu responsable en cas de dysfonctionnement du Service dû à une mauvaise configuration des Fonctionnalités Network par le Client.

OVHcloud est responsable de l'administration de l'infrastructure sous-jacente aux Fonctionnalités Network du Client et de son maintien en bon état de fonctionnement. OVHcloud se réserve le droit de mettre à jour le Service afin de maintenir un niveau de sécurité optimal ou de préserver le bon état de fonctionnement du Service. Ainsi, OVHcloud peut être amené à effectuer des opérations de maintenance, des mises à niveau de version ou des mises à jour. OVHcloud informera le Client de toute maintenance planifiée via l'interface prévue à cet effet.

OVHcloud n’a aucune obligation d’effectuer une quelconque sauvegarde de la configuration des Fonctionnalités Network du Client. Le Client est seul responsable d’effectuer toute action nécessaire à la sauvegarde de sa configuration, compte tenu du degré de criticité du Service sur l’activité du Client et de son évaluation des risques, notamment en cas d’interruption du Service, d’opération de maintenance, de mise à niveau de version ou de mise à jour.

OVHcloud rappelle au Client que toute fonctionnalité du Service lui permettant de revenir à une configuration antérieure ne constitue en rien une méthode de sauvegarde permanente de sa configuration.

3. CONDITIONS FINANCIÈRES

La facturation s’effectue sur la base de la consommation (« Pay-as-you-go »). Toute heure entamée est facturée et exigible dans sa totalité. Le trafic sortant utilisé par le Client n’est pas facturé dans le cadre du Service.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Élément	Engagement de niveau de service (SLA) Niveau de disponibilité mensuel	Crédits
Load Balancer managed by Kubernetes - Édition Service	99,99 %	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible, par tranche d’une (1) heure complète d’indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% de ce coût mensuel.
Load Balancer	99,99 %	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible, par tranche d’une (1) heure complète d’indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% de ce coût mensuel.
Gateway	99,99 %	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible, par tranche d’une (1) heure complète d’indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% de ce coût mensuel.

Le terme « **Disponibilité** » correspond à l’état fonctionnel du Service, qui lui permet d’assurer sa fonction première, de pouvoir accéder et configurer le Service via le réseau internet. Tout problème ou dysfonctionnement résultant d’une mauvaise configuration du Service par le Client ne saurait en aucun cas être considéré comme une indisponibilité.

Si OVHcloud constate que les Fonctionnalités Réseau sont disponibles et en bon état de fonctionnement, il est libéré de ses obligations relatives au SLA concerné.

Si OVHcloud constate que la Fonction réseau est indisponible, il achève le processus de diagnostic et s’efforce d’en rétablir la disponibilité.

Lors du calcul du Crédit, le temps d’indisponibilité est calculé à partir du moment où le ticket d’incident est ouvert, jusqu’au moment où OVHcloud confirme que le problème a été résolu.

Les modalités d’obtention des Crédits sont définies à l’article 5 des présentes CP et dans les CG.

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service Database as a Service (« **Service DBaaS**») permet au Client de créer des clusters d'une ou plusieurs Instances de bases de données (ci-après le(s) « **Cluster(s)** ») via une API ou son Espace Client par la mise à disposition au Client d'une solution basée sur différents logiciels tiers appelés « **Moteur(s)** ».

Chaque Moteur peut disposer de configurations spécifiques en termes de ressources mises à disposition. Ces configurations et caractéristiques évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions, notamment dans le cadre de toutes nouvelles Commandes.

Les tailles de disques indiquées correspondent à une taille approximative avant formatage et partitionnement. La taille effective peut être différente en fonction du formatage, du partitionnement et de l'installation du système.

OVHcloud met à la disposition du Client une Interface de Programmation Applicative (ci-après « **API** »).

Les caractéristiques du Service DBaaS sont détaillées sur le Site Internet.

2. CONDITIONS D'UTILISATION

2.1. Prérequis et Généralités

Le Client choisit parmi différentes capacités de stockage lors de la Commande du Service DBaaS. Cette capacité étant liée au type de service sélectionné, tout changement ultérieur de capacité impliquera un changement de gamme de service.

Le Client est seul responsable de la configuration de ses groupes de sécurité et règles de sécurité (autorisation d'adresses IP et/ou blocs d'adresses IP), étant précisé que par défaut, aucune règle n'est configurée, le Cluster mis à la disposition du Client étant isolé du réseau public. OVHcloud ne saurait être en aucun cas tenue responsable en cas d'indisponibilité du Service DBaaS du fait d'une mauvaise configuration des groupes et/ou règles de sécurité.

En aucun cas le Client ne doit :

- modifier et/ou supprimer les comptes utilisateurs qu' OVHcloud utilise à des fins d'administration du Service DBaaS;
- modifier la topologie du Cluster mis à sa disposition ;
- sortir du cadre du système de gestion de bases de données (« **SGBD** »).

Les Contenus stockés dans une base de données par le Client ne font pas l'objet d'un chiffrement spécifique par OVHcloud. Il revient ainsi au Client de prendre toutes mesures qu'il estimerait nécessaires en la matière afin d'assurer la sécurité et la confidentialité de ses Contenus.

2.2. Gestion et mises à jour du Cluster

Le Cluster est dédié au Client, hébergé, géré et maintenu en condition opérationnelle par OVHcloud ou ses partenaires lorsque qu'applicable pendant toute la durée d'utilisation des Services DBaaS. Il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération nécessaire à la conservation de sa configuration, compte tenu du niveau de criticité du Service DBaaS sur son activité et de son analyse de risques, notamment en cas d'arrêt du Service DBaaS ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour. OVHcloud se réserve le droit d'effectuer toute mise à jour du Service nécessaire au respect de la politique de cycle de vie des SGBD décrite sur la documentation technique propre aux bases de données de Public Cloud (disponible sous l'onglet « Support » du Site Internet, rubrique « Guides »).

Les données « Write-Ahead Logging », logs et métriques liées au Cluster(s) du Client peuvent être conservées par OVHcloud pendant une durée d'un (1) an suivant leur date de réalisation.

De même, dans le cadre du Service DBaaS des opérations de sauvegarde des Contenus du Client stockés sur le Cluster peuvent être réalisées lorsque l'option est prévue dans le service souscrit. Ces sauvegardes peuvent également être conservées pendant une durée d'un (1) mois suivant leur date de réalisation. Le Client peut restaurer ces sauvegardes via son Espace Client ou via l'utilisation de lignes de commandes lorsque l'option est prévue dans le service souscrit.

En cas de suppression par le Client de l'intégralité des sauvegardes effectuées par OVHcloud, OVHcloud ne sera pas en mesure de restaurer ses Cluster(s).

A ce titre, il est rappelé que l'arrêt des Services DBaaS, quelle qu'en soit la cause (notamment résiliation du Contrat, non-renouvellement, non-paiement, arrêt de Services par le Client, non-respect des Conditions de Service en vigueur, etc.), de même que certaines opérations de réinstallation des Services DBaaS, entraînent la suppression automatique et irréversible de l'intégralité des Contenus (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications et autres éléments) reproduits, stockés, hébergés, collectés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client, y compris leurs sauvegardes éventuelles.

Il revient au Client de prendre toute disposition nécessaire afin de transférer ses Contenus avant la fin du Service DBaaS et avant chaque opération de réinstallation des Services DBaaS, et généralement avant tout évènement entraînant la suppression de ses Contenus.

2.3. Conditions spécifiques : MongoDB

Dans le cadre de l'utilisation du Moteur MongoDB, le Client s'engage à ne pas :

- Distribuer, vendre, promouvoir le logiciel en tant que logiciel dissocié des Services DBaaS;
- Utiliser la marque MongoDB;
- Décompiler, désassembler, traduire, procéder à une ingénierie inverse ou tenter de dériver le code source depuis une quelconque partie du logiciel MongoDB;
- Directement ou indirectement contourner ou violer les restrictions techniques d'utilisation du logiciel MongoDB;
- Retirer toute mention de copyright, d'identification ou autre notice relative au logiciel MongoDB et à sa documentation ;
- Modifier ou créer une œuvre dérivée de toute ou partie du logiciel MongoDB ;
- Disséminer publiquement des informations des performances du logiciel MongoDB seul ou des analyses du logiciel, incluant les tests de benchmark ;
- Permettre l'utilisation du logiciel MongoDB sur plus de serveurs que cela n'a été permis au titre des Services DBaaS et/ou faire appel au Support pour des applications pour lesquelles le support n'a pas été souscrit.

Le Client n'est autorisé à revendre ses propres services utilisant les Services DBaaS ou à confier la gestion des Services DBaaS incluant le logiciel MongoDB à un infogéreur, que dans la stricte mesure où le Client s'engage à ne pas :

- vendre les Services DBaaS et/ou le logiciel MongoDB seuls ;
- créer de version dérivée des Services DBaaS;
- vendre les Services DBaaS par l'entremise de plateformes ou de marketplaces tierces.

2.4. Conditions spécifiques : Aiven

Dans le cadre de l'utilisation des produits MySQL, PostgreSQL, Redis, Kafka et ses services additionnels, Elasticsearch, Grafana, Cassandra, M3db et ses services additionnels (ensemble les « **Moteurs Aiven** »), le Client est informé que la société AIVEN OY, éditrice des Moteurs Aiven, peut accéder au vRack utilisé dans le cadre des Services DBaaS lié à ces Moteurs Aiven, afin d'administrer ces Services DBaaS. En conséquence, il est recommandé au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour gérer son exposition et sa sécurité (telles que restrictions de ports ouverts, chiffrement des données, etc.).

Par ailleurs, la société AIVEN OY intervient également en tant que sous-traitant ultérieur, tel que prévu à l'Article 5.5 (Sous-traitants ultérieurs) ci-dessous.

3. CONDITIONS FINANCIERES

Le Service DBaaS est facturé selon la consommation (« *Pay as you go* »).

Il n'y a pas de durée minimum d'utilisation, toutefois, tout(e) heure (étant entendu heure d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Offre	Engagements de niveau de Service (SLA)
Essential et Discovery	Pas de SLA
Business et Production	Taux de disponibilité mensuelle : 99,90%
Enterprise et Advanced	Taux de disponibilité mensuelle : 99,95%

« **Taux de disponibilité mensuelle** » : 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 et exprimé en pourcentage.

« **Indisponibilité** » : la perte, pendant plus de trois (3) minutes consécutives, de l'accès à l'ensemble des Instances du Service. La perte de connectivité est constatée par OVHcloud grâce notamment à la mise en place de requêtes de monitoring de type ARP PING (Address Resolution Protocol). Le temps d'indisponibilité est calculé par OVHcloud à compter de l'ouverture du ticket incident. Si en raison de certaines configurations opérées par le Client sur ses Instances, OVHcloud n'est pas en mesure de réaliser les opérations techniques de monitoring susvisées permettant de vérifier la disponibilité des Services, les engagements de disponibilité prévus ci-dessus ne seront pas applicables.

En cas de non-respect de ces SLA, il sera fait application des Crédits suivants :

Offre Enterprise et Advanced

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Crédit de service (en pourcentage)
Inférieur à 99,95%, mais égal ou supérieur à 99%	Crédit de 10% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté
Inférieur à 99%, mais égal ou supérieur à 95%	Crédit de 25% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté
Inférieur à 95%	Crédit de 100% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté

Offre Business et Production

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Crédit de service (en pourcentage)
Inférieur à 99,90%, mais égal ou supérieur à 99%	Crédit de 10% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté
Inférieur à 99%, mais égal ou supérieur à 95%	Crédit de 25% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté
Inférieur à 95%	Crédit de 100% du coût horaire par heure d'indisponibilité du Service affecté

Il est précisé qu'au sein d'un même Engagement de niveau de Service (SLA), le montant du Crédit sera calculé selon la tranche concernée ci-dessus, sans aucun cumul entre elles.

En tout état de cause, les Crédits de service sont plafonnés à 30% (trente pourcent) du coût mensuel du service affecté.

Les autres services utilisés par le Service DBaaS (notamment dans le cadre de connexions avec d'autres services) sont quant à eux soumis aux SLA définis au sein des CP de Services leur étant applicables.

Les modalités d'obtention des Crédits sont définies à l'article 6 des CP et dans les CG.

5. TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Cet article détaille les traitements de données à caractère personnel réalisés par OVHcloud en qualité de sous-traitant sur instruction du Client, dans le cadre de l'exécution du Service DBaaS. Il complète l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », qui demeure pleinement applicable.

OVHcloud traite par ailleurs en qualité de responsable de traitement, des données à caractère personnel relatives à l'utilisation du Service DBaaS, en particulier des données de connexions et identifiant utilisateurs, logs d'accès et d'utilisation, historiques de consommation et d'utilisation des services, données techniques de configuration et de performances des services. Les conditions de ces traitements sont détaillées dans la Politique d'utilisation des données à caractère personnel d'OVHcloud disponible sur le Site Internet.

5.1 Données

Afin de fournir les Services DBaaS, OVHcloud traite en qualité de sous-traitant, les données suivantes (les « **Données du Client** ») :

- données hébergées et utilisées par le Client dans le cadre du Service DBaaS, (« **Données projets** ») ;
- logs générés par le service (« **Logs Applicatifs** ») ;
- logs d'accès et d'utilisation des Service(s) du client (« **Logs systèmes** »).

Le Client est responsable du contenu des Logs Applicatifs qu'il génère dans le cadre du Service DBaaS.

5.2 Traitements et finalités

Les traitements opérés par OVHcloud sur les Données du Client comprennent le stockage, l'enregistrement, la conservation, l'organisation, l'accès et la suppression de ces données. Ces traitements sont réalisés uniquement lorsque cela est nécessaire pour les besoins de l'exécution du Service DBaaS (maintenance, administration et support).

5.3 Localisation

La localisation des différents composants de la solution est précisée sur le Site Internet et dans l'Espace Client.

Certains traitements de données peuvent être réalisés à distance dans les conditions prévues à l'article 5.5 « Sous-traitants ultérieurs » ci-dessous, ainsi que dans l'annexe « Traitement de données à caractère personnel ».

5.4 Conservation des données

5.4.1 Données projets

Les Données projets sont gérées par le Client qui demeure seul responsable de leur collecte, sauvegarde, conservation, suppression pendant la durée du Service DBaaS. Lorsque le Service DBaaS prend fin, les Données du Client sont supprimées par OVHcloud dans les conditions prévues au point 5.6. ci-après.

5.4.2 Logs

- Logs Applicatifs : Le Client est responsable de la gestion de la durée de conservation des Logs Applicatifs. Sauf si le Client les supprime, les Logs Applicatifs sont conservés pendant toute la durée du Service DBaaS dans la limite de la capacité de stockage maximum indiquée dans la documentation disponible sur le Site Internet.
- Les Logs Systèmes : Ils sont conservés pour une durée de 12 mois.

5.4.3 Sauvegardes

Le Service DBaaS inclut une sauvegarde automatique hebdomadaire des Données du Client. Elle est conservée pendant une période pouvant varier, en fonction du cycle de suppression, de 2 (deux) jours jusqu'à la durée maximale définie par le Client selon ses options sélectionnées pour le Service DBaaS. La localisation des sauvegardes est indiquée sur l'Espace Client. Ces sauvegardes ne constituent en aucun cas une garantie contre la perte de données. Afin d'assurer la continuité de ses activités, il est recommandé au Client de réaliser des sauvegardes des Données du Client sur un ou plusieurs sites distants en dehors des Services en tenant compte de la criticité de ses données.

5.5 Sous-traitants ultérieurs

En plus des Sociétés Apparentées OVHcloud listées à l'annexe « Sous-traitants ultérieurs », la société AIVEN OY intervient dans le cadre de l'administration et de la maintenance de et du support fourni à OVHcloud dans le cadre des Moteurs Aiven.

AIVEN OY peut être amené dans ce cadre à traiter les Données du Client (en particulier les données contenues dans le Service DBaaS, les logs et métriques d'utilisation, etc.). A ce titre, AIVEN OY intervient en qualité de sous-traitant ultérieur d'OVHcloud. Ces traitements de données sont réalisés par AIVEN OY à distance depuis l'Union Européenne et depuis des pays faisant l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne (Canada, Israël, Argentine, Nouvelle-Zélande et Japon).

5.6 Fin de service. Récupération et suppression des données.

A la fin du Service DBaaS, quelle qu'en soit la cause (suppression, résiliation, non-renouvellement, etc.), les Données du Client sont immédiatement inaccessibles à la suite de la suppression de la clef de chiffrement. Les données chiffrées peuvent rester disponibles en fonction du cycle de suppression, de 2 (deux) jours à 1 (un) mois. Cette période de conservation ne constitue toutefois pas une garantie contre la perte de données. Il appartient au Client, avant la fin du Service DBaaS, de récupérer l'ensemble des Données du Client qu'il souhaite conserver. Des informations sur les modalités techniques de récupération des données sont disponibles sur le Site Internet.

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre des Services Containers, OVHcloud propose les Services suivants :

OVHcloud Managed Kubernetes

Il s'agit d'un service basé sur le système open source Kubernetes hébergé par la Cloud Native Computing Foundation®, permettant d'orchestrer via API les applications conteneurisées du Client et les Ressources sous-jacentes (notamment instances de calcul et disques additionnels) au sein du Cloud Public OVHcloud.

A ce titre, le Client bénéficie d'un cluster Kubernetes (ci-après le « **Cluster** ») lié à un projet Public Cloud. Une fois son Cluster associé à un projet, le Client peut configurer le Cluster et y ajouter/retirer des Ressources (tels que les nœuds de travail (Instances), Volumes persistants (disques additionnels) ou répartiteurs de charge) via l'API développée et fournie par OVHcloud, et orchestrer ses Ressources au travers de l'API standard Kubernetes.

Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service OVHcloud Managed Kubernetes (telles qu'Instances Public Cloud, etc.) sont soumises au Contrat, notamment aux CP applicables.

OVHcloud Managed Private Registry

Il permet au Client de gérer et stocker de façon organisée des banques de données d'images logicielles containerisées (les « **Images** »).

Avec ce service, le Client dispose d'un Espace de Stockage, d'une interface de gestion, et des Applications API, outils et logiciels (les « **Composants** ») permettant le traitement des Contenus du Client (Docker Registry API, Harbor Core, etc.) sont également mis à la disposition de ce dernier.

Différents modèles sont proposés dans le cadre du Services (S, M, L ou supérieur), dont les caractéristiques varient et sont décrites sur le Site Internet.

Les Contenus stockés par le Client dans le cadre du Service sont répliqués par défaut sur des Espaces de Stockage localisés dans la même région que celle sélectionnée par le Client lors de la création du Managed Private Registry au sein de son « Projet Public Cloud » OVHcloud.

2. CONDITIONS D'UTILISATION

2.1. OVHcloud Managed Kubernetes

2.1.1. Gestion et mises à jour du Cluster

L'infrastructure principale en charge de la gestion du Cluster (ci-après « **Infrastructure Master** ») est dédiée au Client, hébergée, managée et maintenue en condition opérationnelle par OVHcloud. A ce titre, la configuration du Cluster effectuée par le Client est sauvegardée par OVHcloud sur son infrastructure propre, localisée dans la même zone de disponibilité que le Cluster, dans le cadre du Service. Ceci ne saurait cependant constituer une sauvegarde pérenne de la configuration du Client. Il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération nécessaire à la conservation de sa configuration, compte tenu du niveau de criticité du Service sur l'activité du Client et de son analyse de risques, notamment en cas d'arrêt du Service ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour.

Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de l'installation et de la mise à jour des éléments composant l'Infrastructure Master ainsi que des éléments logiciels, tels que notamment systèmes d'exploitation, présents sur les nœuds de travail « workers » du Cluster. Le Client est quant à lui en charge de la gestion des Ressources orchestrées au sein de son Cluster à l'exception de l'Infrastructure Master.

OVHcloud recommande fortement au Client de ne pas interagir de façon directe, notamment à travers son Espace Client où via l'API Open Stack, avec les Ressources gérées dans le cadre du Service Managed Kubernetes.

En cas de nécessité de mettre à jour et/ou effectuer une montée de version sur un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, elle est réalisée selon la stratégie de mise à jour choisie par le Client dans la configuration du Service. OVHcloud ne pourra être considérée responsable à ce titre si le Client a refusé les mises à jour ou a bloqué l'accès aux nœuds par OVHcloud.

Afin que le Service Managed Kubernetes puisse orchestrer les Ressources composant le Cluster selon les ordres définis par le Client via API, le Client accepte expressément que le Service puisse ajouter, supprimer et/ou modifier des Ressources de façon automatique, et reconnaît être redevable de toutes sommes liées à l'utilisation de ces Ressources.

Un Cluster est considéré actif lorsqu'il orchestre au moins un nœud de travail « worker » actif et/ou est configuré avec un volume persistant. OVHcloud est en droit de supprimer tout Cluster qui n'est pas actif pendant trois (3) mois consécutifs ou plus. Le Client sera informé de toute suppression par courrier électronique ou via son Espace Client trente (30) jours avant. La suppression sera automatique, sauf si le Client ajoute un nœud de travail « worker » actif ou un volume persistant au Cluster pendant la période de préavis de trente (30) jours. La suppression sera effectuée sans autre formalité ni compensation.

2.1.2. Localisation

La localisation du Cluster est sélectionnée par le Client au moment de sa création parmi les Centres de données disponibles.

2.2 OVHcloud Managed Private Registry

2.2.1. Généralités

Le Service Managed Private Registry est à destination de clients ayant la qualité de professionnels. A cet effet, le Service doit être utilisé par le Client uniquement au sein et pour les besoins de son organisation. L'usage du Service dans le cadre de registres publics, accessibles en lecture libre depuis internet, est prohibé, OVHcloud se réservant le droit de suspendre ou résilier le Service. En cas d'usage excessif de trafic sortant par le Client, OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Service.

L'Espace Client permet au Client d'utiliser le Service, et notamment de gérer ses Données, d'utiliser les outils et logiciels disponibles.

Pour chaque catégorie de modèles, un nombre limité de connexions sortantes parallèles est défini, tel que précisé sur le Site OVHcloud.

2.2.2 Composants

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Clients différents Composant pouvant être Open Source ou propriétaires. Tous les Composants restent la propriété exclusive d'OVHcloud ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. OVHcloud concède au Client le droit d'utiliser ces Composants mis à sa disposition uniquement pour les besoins de son activité. Certains Composants pourront être accessibles uniquement à certains modèles de Managed Private Registry, tel que décrit sur le site OVHcloud.

Le Client dispose notamment d'un Composant l'aidant à détecter des failles de sécurité (via l'utilisation de liste de failles de sécurité). OVHcloud ne donne aucune garantie sur l'utilisation de ce Composant et sa responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-détection d'une faille de sécurité par ce Composant. Le rôle d'OVHcloud se limite à alerter le Client en cas de détection de failles de sécurité, les actions correctives à mener restant de la responsabilité du Client. Le Composant est préconfiguré avec une sélection de listes soumises à licence, tel que précisé dans la documentation OVHcloud.

Les Services doivent être utilisés conformément au Contrat et, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers.

3. CONDITIONS FINANCIERES

Le Service Managed Kubernetes est mis à disposition du Client gratuitement.

Les ressources orchestrées par le Service (Instances constituant les nœuds de travail, stockage persistant et fonctionnalités réseau tels que les IP et load balancers) sont facturées classiquement, comme décrit dans les Annexes des Services OVHcloud « Compute » « Storage » et « Network ». Le control plane (nœuds admin et ressources associées) est fourni gratuitement.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

4.1. OVHcloud Managed Kubernetes.

Afin de fournir un Service de qualité, OVHcloud s'applique à maintenir l'Infrastructure Master hautement disponible avec un objectif de taux de disponibilité mensuel du serveur API Kubernetes supérieur ou égal à 99,5%. Cependant, le Service Managed Kubernetes étant mis à disposition du Client par OVHcloud à titre gratuit, ce taux de disponibilité mensuel constitue un simple objectif sans engagement. Il n'est pas garanti et aucun dédommagement ni Crédit ne pourra être accordé au Client en cas de non-respect de ce dernier.

Les Ressources orchestrées par le Service Managed Kubernetes (et notamment les Instances constituant les nœuds de travail, les load balancers et le stockage persistant) sont soumises aux SLA définis dans les CP de Service leur étant applicables.

4.2. OVHcloud Managed Private Registry.

Eléments	Engagements de niveau de service (SLA)	Crédits
Accessibilité aux composants essentiels (API Docker Registry, Harbor Core)	Taux mensuel de Disponibilité : Plan S : 99,90% Plan M : 99,95% Plan L ou supérieur : 99,95%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Accessibilité aux autres composants Harbor (Job Service, Clair, Harbor UI & API Harbor)	Taux mensuel de Disponibilité : Plan M : 99,90% Plan Plan L ou supérieur : 99,90%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.

Résilience des données	Taux de résilience mensuelle des données : Plan S : 100% Plan M : 100% Plan L ou supérieur : 100%	Crédit de 100% du coût mensuel du Service payé par le Client au titre du mois considéré pour la portion du registre Docker affectée par le dysfonctionnement.
------------------------	--	---

« **Taux de disponibilité mensuelle** » : 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 et exprimé en pourcentage.

« **Indisponibilité** » : une réponse à un appel (ou « call ») http 200 en plus de trente (30) secondes (hors transfert (« push/pull ») d'image dont le temps dépend de la taille de l'image concernée), tels que mesuré par les sondes OVHcloud.

« **Résilience** » : la capacité d'OVHcloud à mettre à nouveau à disposition du Client les données qui ont été stockées dans le registre Docker du Client avant un incident d'indisponibilité dûment déclaré (voir conditions ci-après). L'engagement de Résilience d'OVHcloud ne constitue en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de ses Contenus. Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses Contenus et de la gestion de la continuité de son activité.

Les modalités d'obtention des Crédits sont définies à l'article 5 des présentes CP et dans les CG.

OVHcloud fait ses meilleurs efforts pour gérer les Incidents dans les délais suivants :

Eléments	Objectifs
Temps de réponse moyen des API	4 secondes
Code de statut moyen des registres une heure après déploiement d'un Service donné	1% d'erreur serveur
Code de statut moyen de Harbor une heure après déploiement d'un Service donné	1% d'erreur serveur

Le respect des objectifs de niveaux de Services définis ci-dessus n'est pas garanti.

1. DESCRIPTION DU SERVICE

La gamme de services Data Analytics (le « **Service Data Analytics** ») inclut notamment le Service **Data Processing** qui permet au Client de lancer l'exécution de tâches de travail (ci-après le(s) « **Job(s)** ») via une API ou son Espace Client par la mise à disposition d'une solution basée sur différents logiciels tiers (tels que par exemple Apache Spark).

A ce titre, pour chacune des tâches de travail lancées, le Client bénéficie d'un cluster (ci-après le « **Cluster** ») lié à un projet Public Cloud. Chaque Cluster dispose de ses propres ressources allouées (par exemple des € et de la mémoire). Chaque Job est piloté par un nœud maître (*driver*) distribuant les tâches aux nœuds de calcul (*executor*). Le Client choisit le nombre souhaité de nœuds de calcul et leur configuration, les tarifs étant indiqués dans son Espace Client.

Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service Data Analytics (telles qu'Instances Public Cloud et Object Storage, etc.) sont soumises au Contrat et aux CP applicables.

2. CONDITIONS D'UTILISATION

2.1. Gestion et mises à jour du Cluster

Le Cluster est dédié au Client, hébergé, managé et maintenu en condition opérationnelle par OVHcloud, pendant toute la durée du Job. Il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération nécessaire à la conservation de sa configuration, compte tenu du niveau de criticité du Service Data Analytics sur l'activité du Client et de son analyse de risques, notamment en cas d'arrêt du Service ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour.

OVHcloud met à disposition le Cluster et le maintient en conditions opérationnelles. Le Client est en charge du dimensionnement des Infrastructures, du code nécessaire à l'exécution des Jobs, du Contenu utilisés et de sa sécurisation.

Afin que le Service Data Analytics puisse orchestrer les Ressources composant le Cluster selon les ordres définis par le Client via API ou son Espace Client, le Client accepte expressément que le Service puisse ajouter, supprimer et/ou modifier des Ressources de façon automatique ou manuelle, et reconnaît être redevable de toutes sommes liées à l'utilisation de ces Ressources.

2.2. Localisation

La localisation du Cluster est sélectionnée par le Client au moment de sa création parmi les Centres de données disponibles.

2.3. Fin de Service

Le Client est responsable de surveiller le(s) Job(s) et de les terminer quand nécessaire. A la fin du Job quelle qu'en soit la cause (via code, échéance, résiliation, suppression, non renouvellement, etc.), de même qu'à la fin de la durée de rétention applicable aux Contenus du Client, OVHcloud supprimera les ressources utilisées pour le Cluster et le Client devra supprimer les ressources utilisées collatéralement, tels que les Conteneurs Object Storage, servant à stocker les fichiers journaux.

3. CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la consommation (« *Pay as you go* »).

Toute minute (étant entendu minute d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité. Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un Job est lancé, et cela jusqu'à sa fin de vie. Si un Job est lancé mais échoue pour une origine quelconque, comme par exemple, des données non accessibles ou du code incompatible, le Service sera facturé.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

En cas de Défaillance d'un Job, le Client pourra obtenir un Crédit égal à 100% (cent pourcent) du montant payé par le Client pour la portion du Service Data Analytics impacté au titre du mois considéré, dans la limite de cinq (5) heures par Job.

Par « **Défaillance d'un Job** » il convient d'entendre le cas où un Job n'a pas pu arriver à son terme à la suite de la perte de connectivité sur les Ressources allouées au Cluster du Client dans le cadre du Service Data Analytics. La perte de connectivité est constatée par OVHcloud grâce notamment à la mise en place de requêtes de monitoring de type ARP PING (Address Resolution Protocol).

Les autres services utilisés par le Service Data Analytics (notamment le Object Storage) sont quant à eux soumis aux SLA définis dans les CP applicables.

1. DESCRIPTION DU SERVICE

1.1. Description générale du Service AI Tools

Le service « AI Tools », comprend un ensemble d'outils tels qu'AI Training, AI Notebooks, AI Deploy et leurs Jobs et Notebooks (« **Outil(s)** »).

Ces Outils permettent le développement de modèles de machine learning (collectivement le « **Service AI Tools** ») ainsi que l'exploitation des données à destination des *data scientists*.

Les Outils composant le Service AI Tools peuvent être utilisés de manière indépendante par le Client.

Chaque Outil lancé par le Client est déployé sur une ou plusieurs unités de calcul liées à un projet Public Cloud et isolé dans un Conteneur. Chaque unité de calcul dispose de ses propres caractéristiques (telles que par exemple des cœurs et de la mémoire). Le Client choisit le nombre souhaité d'unités de calcul, les tarifs étant indiqués dans son Espace Client ou sur le Site Internet.

OVHcloud ne peut garantir un délai de mise à disposition et une durée d'exécution minimum ou maximum des Outils. OVHcloud se réserve le droit d'arrêter ou de suspendre un Outil après en avoir informé le Client par tout moyen afin d'effectuer toute opération nécessaire pour le bon fonctionnement du Service AI Tools (mise à jour applicative, application de patches de sécurité, utilisation du service contrevenant aux présentes conditions d'utilisation, etc.).

Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service AI Tools (telles que Object Storage, Private Registry, etc.) sont soumises au Contrat et aux CP applicables.

1.2. Description d'AI Training

AI Training permet au Client d'entraîner des modèles de machine learning et d'exécuter des tâches de travail dans un Conteneur (ci-après collectivement le(s) « **Jobs** ») via une Application API, une interface en ligne de commande (CLI) ou son Espace Client. Les Jobs peuvent se baser sur des bibliothèques fournies par OVHcloud, par le Client ou encore par des Produits Tiers.

La durée des Jobs dépend de multiples facteurs tels que la complexité des modèles d'entraînements sélectionnés, la volumétrie des données à traiter, ou encore la quantité de Ressources déployées.

La durée de vie des Jobs dépend également des actions du Client, celui-ci disposant de mécanismes permettant de démarrer, stopper, relancer et supprimer les Jobs. En fonction des mécanismes employés par le Client, les Jobs peuvent être soumis aux états suivants :

- « en cours d'exécution » : les Jobs que le Client a démarrés.
- « terminé » : les unités de calcul des Jobs considérés sont libérés par le Client.
- « supprimé » : le Job considéré est entièrement supprimé par le Client.

Des états supplémentaires peuvent être définis dans la documentation technique.

1.3. Description d'AI Notebooks

AI Notebooks permet au Client de programmer et d'exécuter du code dans un éditeur de codes (environnement de développement intégré ou « **IDE** ») adapté au machine learning via son navigateur Web (ci-après collectivement le(s) « **Notebook(s)** »). Le Client peut administrer ses Notebooks via une Application API, une interface en ligne de commande (« **CLI** ») ou son Espace Client. Les Notebooks peuvent se baser sur des bibliothèques fournies par OVHcloud, par le Client ou encore par des Produits Tiers.

La durée de vie des Notebooks dépend des actions du Client, celui-ci disposant de mécanismes permettant de démarrer, stopper, relancer et supprimer les Notebooks. En fonction des mécanismes employés par le Client, les Notebooks peuvent être soumis aux états suivants :

- « en cours d'exécution » : les Notebooks que le Client a démarrés ou relancés.
- « stoppé » : les unités de calcul du Notebook sont libérées par le Client. L'Espace de Travail est conservé selon les modalités énoncées ci-dessous et l'espace de stockage local éphémère est supprimé.
- « supprimé » : le Notebook est entièrement supprimé par le Client, incluant son Espace de Travail.

Des états supplémentaires peuvent être définis dans la documentation technique.

1.4. Description d'AI Deploy

AI Deploy permet au Client de déployer des applications et des modèles de machine learning (ci-après la ou les "App(s)") via une application API, une interface de ligne de commande ("CLI") ou son Espace Client, et d'accéder aux Apps créées via un point de terminaison. Les Apps peuvent être fournies par OVHcloud, des partenaires tiers ou par le Client, et peuvent être soumises à des conditions contractuelles propres que le Client accepte séparément.

Chacune des Apps déployées est accessible et consultable via une API HTTP.

A ce titre, chacune des Apps lancées par le Client est déployée sur un ou plusieurs nœuds de calcul liés à un projet Public Cloud. Chaque nœud de calcul dispose de ses propres ressources allouées (tels que des cœurs et de la mémoire). Le Client choisit le nombre souhaité de nœuds de calcul et leur configuration, dont les tarifs sont indiqués dans son Espace de Gestion.

AI Deploy propose également une fonctionnalité de mise à échelle automatique des ressources allouées : le Client indique le nombre minimum et maximum de nœuds de calcul désirés. AI Deploy ajuste leur nombre en fonction de la charge de travail. Le prix final reflétera les ressources utilisées.

La durée de vie des Apps dépend des actions du Client, celui-ci disposant de mécanismes permettant de démarrer, stopper, relancer et supprimer les Apps. En fonction des mécanismes employés par le Client, les Apps peuvent être soumises aux états suivants :

- en « cours d'exécution » : les Apps que le Client a démarrés ou relancés.
- « mise à l'échelle » : les unités de calcul sont allouées aux Apps en question.
- « stoppé » : les unités de calcul de l'App sont libérées par le Client.
- « supprimé » : l'App est entièrement supprimée par le Client

Des états supplémentaires peuvent être définis dans la documentation technique.

2. CONDITIONS D'UTILISATION

2.1. Prérequis

Si le Client fournit son propre code et/ou Conteneur, il doit au préalable respecter les prérequis techniques indiqués dans la documentation technique d'AI Tools disponible dans la rubrique « Public Cloud » de la documentation OVHcloud (disponible sous l'onglet « Support » du Site Internet, rubrique « Guides »). Le Client s'engage à mettre son Conteneur sur un Managed Private Registry afin de pouvoir utiliser le Service AI Tools dans des conditions nominales.

2.2. Gestion et mises à jour du Service

Les Ressources sont dédiées au Client. Elles sont hébergées, managées et maintenues en condition opérationnelle par OVHcloud pendant toute la durée d'utilisation du Service. Le client doit effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération nécessaire à la conservation de sa configuration, compte tenu du niveau de criticité du Service sur son activité et de son analyse de risques, notamment en cas d'arrêt du Service ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour.

Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de la mise à disposition des Ressources et de leur maintien en conditions opérationnelles dans la limite des SLA décrits ci-dessous. Le Client est en charge du dimensionnement des infrastructures, des Contenus utilisés, et de leur sécurisation.

OVHcloud se réserve le droit de modifier ou de supprimer les librairies. Le Client reconnaît et accepte que ces évolutions n'ouvrent pas droit à résiliation et/ou à indemnisation du Client.

Afin que le Service puisse orchestrer les Ressources allouées aux Services souscrits par le Client selon les ordres définis par lui via API, CLI ou son Espace Client, il accepte expressément que le Service puisse ajouter, supprimer et/ou modifier des Ressources de façon manuelle ou automatique dans un délai raisonnable et selon les Ressources disponibles, et reconnaît être redevable de toutes sommes liées à l'utilisation de ces Ressources.

2.3. Localisation

La localisation des Ressources des Services est sélectionnée par le Client au moment de sa création parmi les Centres de données disponibles.

2.4 Gestion et conservation des données

2.4.1 Généralités

Toute sauvegarde effectuée dans le cadre du Service AI Tools et notamment en application de l'article 2.4.2. « Stockage local éphémère » et de l'article 2.4.3. « Espace de travail d'AI Notebooks » ci-dessous, ne dispense pas le Client de procéder à la sécurisation de son Service et des Contenus déposés sur celui-ci et notamment de la gestion autonome de son plan de reprise d'activité. Il appartient, en conséquence, au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Contenus en dehors des Services afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration.

2.4.2 Stockage local éphémère

Un espace de stockage local éphémère est attribué à un Outil déterminé afin de permettre au Client d'exploiter ses données. Sa capacité de stockage varie en fonction des Ressources sélectionnées par le Client.

L'espace de stockage local et éphémère n'est ni synchronisé ni sauvegardé par OVHcloud. Dès lors que l'Outil est, selon les cas, « terminé », « stoppé » ou « supprimé » par le Client ou en cas de dysfonctionnement, le contenu de l'espace de stockage éphémère sera effacé.

2.4.3 Espace de travail d'AI Notebooks

Chaque Notebook dispose d'un répertoire de fichiers sauvegardés sur un Conteneur Object Storage (« **Espace de Travail** »). L'Espace de Travail, accessible par le Client pendant l'exécution de son Notebook, est sauvegardé par OVHcloud dès que le Notebook est stoppé par le Client. Il est supprimé de manière définitive trente (30) jours après la suppression d'un Notebook par le Client sauf décision contraire de celui-ci. Les caractéristiques techniques de l'Espace de Travail (et notamment la capacité maximale de stockage) sont définies sur le Site Internet.

L'espace de stockage attribué au Client dépendra des options sélectionnées lors de la création d'un Notebook. Le Contenu de l'Espace de Travail est supprimé à la date de suppression du Notebook.

2.5 Fin de Service

Il est de la responsabilité du Client de mettre fin à tout ou partie du Service non utilisé. A défaut, le Service non utilisé sera facturé.

A la fin du fonctionnement du Service AI Tools ou de tout Outil, quelle qu'en soit la cause (via code, échéance, résiliation, suppression, non renouvellement, etc.), de même qu'à la fin de la durée de rétention applicable au Contenu du Client, OVHcloud supprimera les Ressources utilisées. Parallèlement, le Client est responsable de la suppression des Ressources utilisées collatéralement au Service AI Tools ou de toute Outil, tels que notamment

les Conteneurs Object Storage et Private Registry créés par le Client, servant à stocker, notamment, les fichiers modèles et conteneurs. OVHcloud appliquera des frais de fonctionnement au tarif en vigueur sur le Site Internet en cas de non-suppression des ressources collatérales par le Client.

3. CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la consommation (« *Pay as you go* »). Toute minute (étant entendu minute d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité. Le temps d'exécution d'un Job ou d'un Notebook est limité à sept (7) jours consécutifs. Si le Job ou le Notebook n'est pas supprimé par le Client avant, il sera automatiquement résilié à la fin de ce délai.

Dispositions spécifiques à AI Training

Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un Job est lancé, et cela jusqu'à sa fin de vie. Si un Job est déployé mais échoue pour quelle que raison que ce soit, comme par exemple des données non accessibles ou du code incompatible, le Service sera facturé.

Dispositions spécifiques à AI Notebooks

Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un Notebook est lancé, jusqu'à sa fin de vie indépendamment de son utilisation ou non par le Client. Le montant facturé dépend de l'état disponible du service AI Notebooks. Lorsque le Notebook est « en cours d'exécution », le service AI Notebooks est dû dans son intégralité. Lorsque le Notebook est « arrêté », les unités de calcul (GPU et CPU) alors libérées ne sont plus facturées. Si le Client conserve l'Espace de Travail pour une durée supérieure à trente (30) jours à compter de la date d'arrêt du Notebook et/ou en cas d'utilisation d'une capacité de stockage supplémentaire, OVHcloud appliquera les tarifs Object Storage indiqués sur le Site Internet et la documentation en vigueur.

Dispositions spécifiques à AI Deploy

Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un réplica d'App s'exécute, jusqu'à la fin de son cycle de vie. Si un réplica d'App est déployé mais échoue qu'elle qu'en soit la raison, et notamment en cas de données inaccessibles ou d'un code incompatible, le Service sera facturé.

En complément de la facturation des Ressources, certaines Apps proposées par OVHcloud et des partenaires externes peuvent engendrer un coût supplémentaire pour le Client, qui sera indiqué dans son Espace Client lors du déploiement.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Service AI Tools	Engagements de niveau de service (SLA)	Crédits
AI Training	Taux mensuel de disponibilité : 99,9%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'Indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% du coût mensuel du Service.
AI Notebooks	Taux mensuel de disponibilité : 99,9%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'Indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% du coût mensuel du Service.

AI Deploy	Taux mensuel de disponibilité : 99,95%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'Indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% du coût mensuel du Service.
-----------	--	---

« **Taux mensuel de disponibilité** » : 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 et exprimé en pourcentage.

« **Indisponibilité** » : la totalité des Jobs, Notebook, ou Apps soumis par le Client pour toutes régions confondues par minute renvoient vers un code d'erreur 500 ou 503. Aux fins de clarification, si le Client n'exécute aucun Job, Notebook ou App pendant un intervalle d'une minute, le taux de disponibilité pendant cet intervalle est considéré comme étant égal à 100%.

Les modalités d'obtention des Crédits sont définies à l'Article 6 des CP et dans les CG.

_____ FIN DU DOCUMENT _____