

DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans les présentes Conditions Particulières de Service sont définis ci-dessous, ainsi que dans le Contrat auquel ces Conditions Particulières se rapportent, et dans le Glossaire OVHcloud disponible sur le site web d'OVHcloud. Les définitions ci-dessous complètent les définitions du Contrat.

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

« Gamme » : Elle est définie comme la génération d'un Essentials ajouté à l'infrastructure du Client.

« Managed Bare Metal Essentials » or « Essentials » : Ensemble du Datacenter Virtuel hébergé sur l'Infrastructure OVHcloud. Essentials est géré par le Client à travers son Interface de gestion et l'Interface de Virtualisation. Les Serveurs Hôtes et les Espaces de stockage fournis au Client dans le cadre du Service Essentials sont réservés au Client.

« Infrastructure » : Structure mise en place par OVHcloud permettant d'héberger Essentials du Client, comprenant notamment le réseau, la bande passante, les ressources physiques et la Virtualisation.

« Interface de gestion » : L'espace "Manager" accessible au Client après connexion avec un identifiant Client et le mot de passe correspondant.

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

« Machine Virtuelle » : Un serveur non physique qui utilise les ressources du Datacenter Virtuel et qui est installée sur le réseau Essentials. Chaque Machine Virtuelle est gérée indépendamment des autres dans le Datacenter Virtuel du Client.

« OVHcloud Connect » : Connectivité au réseau interne dédié OVHcloud (« Backbone ») fournie à un Client à un ou plusieurs Points of Presence OVHcloud. OVHcloud Connect permet au Client de connecter son propre Réseau Client (c'est-à-dire sa propre infrastructure et ses ressources informatiques et/ou l'infrastructure et les ressources de tiers qu'il utilise) à son OVHcloud Connect.

« Pack » : Contient les ressources physiques minimales requises pour lancer un « Datacenter Virtuel » Essentials :

- Un Pack « Essentials » se compose d'un minimum de :
 - Deux Serveurs Hôtes identiques (CPU et RAM contributifs pour la Virtualisation) dédiés au calcul. Le Client doit s'assurer qu'il dispose à tout moment de deux Serveurs Hôtes identiques (c'est-à-dire qui ont les mêmes spécifications techniques). Si le Datacenter Virtuel comprend différentes paires de Serveurs Hôtes, la paire la plus basse en termes de CPU et de RAM sera considérée dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le

Datacenter contient 2 Serveurs Hôtes Essentiels "32 RAM" et 2 Serveurs Hôtes Essentiels "64 RAM", le « Pack » considéré sera constitué des 2 Serveurs Hôtes "32 RAM".

- *Deux ressources datastore. Si le Datacenter Virtuel comprend différentes paires de ressources datastore, la paire la plus basse en termes de capacité sera considérée dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter Virtuel contient deux ressources datastore de 2 To et deux ressources datastore de 3 To, le « Pack » considéré sera constitué des deux ressources datastore de 2 To.*

- *L'interface VMware vSphere, connue sous le nom de vSphere Web Client, est l'interface de gestion fournie par VMware pour administrer les ressources fournies au Client. Cette interface fournira un accès logique à la plateforme généralement composée de : 1 vCenter, 1 Datacenter Virtuel et 1 Cluster, plus au moins 2 datastores et les ressources de software-defined networking.*

« Point de Présence » : *Emplacements physiques sur le réseau OVHcloud des Serveurs CDN connectés à Internet, comme présentés dans son offre commerciale (infrastructure CDN, Geocache Accelerator, CDN WebStorage).*

« Réseau Client » : *Ressources externes à l'Infrastructure OVHcloud utilisées par le Client afin de communiquer avec les Ressources fournies par OVHcloud. Il peut s'agir de ressources propres au Client ou de ressources fournies et/ou hébergées par des tiers pour le compte du Client.*

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

« Service » : *Unité de base pour calculer le Service Level Agreement et les crédits de service qui peuvent être réclamés par le Client. L'unité est établie sous le même vCenter et au niveau du Datacenter Virtuel et en fonction de la Gamme ajoutée. Il peut s'agir d'une combinaison de différentes Gammes tant qu'il se trouve dans le même Datacenter Virtuel et donc le même vCenter.*

« Virtualisation » : *Technologie qui consiste à faire fonctionner plusieurs systèmes d'exploitation, Serveurs Virtuelles ou applications sur le même serveur physique.*

« vRack » : *Un ou un ensemble de Réseaux locaux virtuels (« VLAN ») mis en place sur le réseau privé interne d'OVHcloud (« Backbone ») constitué de ressources (Serveurs, Espaces de stockage, etc.) fournies à un Client par OVHcloud. Les ressources physiquement situées dans différents Datacenter OVHcloud géographiquement éloignés peuvent être connectées à vRack. Certaines ressources OVHcloud ne sont pas adaptées à vRack. Les informations concernant l'adéquation des ressources OVHcloud pour vRack sont disponibles en ligne sur le site d'OVHcloud.*

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Particulières énoncent les conditions spécifiques, notamment les conditions d'utilisation et les conditions financières applicables aux services OVHcloud Essentials (ci-après le(s) « Service(s) »). Elles complètent les Conditions Générales de Service OVHcloud actuellement en vigueur. En cas de divergence, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Service OVHcloud.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES

2.1 Généralités

Dans le cadre du Service, OVH (ou ci-après « OVHcloud ») fournit au Client un « Essentials » constitué d'un ou plusieurs Datacenters Virtuels au sein d'un réseau privé sécurisé.

Les ressources physiques fournies dans le cadre de ce Service sont dédiées et exclusives pour un Client.

Le Service Essentials est destiné aux utilisateurs professionnels et permet au Client d'utiliser son propre réseau privé sécurisé.

Le Service peut comporter des limitations (par exemple, nombre de Machines Virtuelles pouvant être utilisées dans un Essentials, fréquentation, bande passante, etc.). Ces limitations sont présentées dans la documentation / spécification disponible sur le site web OVHcloud. Le Client s'engage à les respecter.

Dans le cadre du Service, le Client est gestionnaire de ressources en adresses IP. Le Client est responsable de leur gestion appropriée pour assurer le bon fonctionnement de son Service. Il lui incombe de disposer de ressources en adresses IP suffisantes afin d'attribuer ou, selon les cas, de à permettre l'Hyperviseur d'attribuer, une adresse IP pour chacune de ses Machines Virtuelles. Le Client est par conséquent seul responsable de l'utilisation faite des ressources en adresses IP attribuées ou louées dans le cadre du Service.

Chaque Essentials dispose de son propre réseau privé sécurisé.

La bande passante sortante du Essentials est limitée à un débit maximum de données

OVHcloud rappelle au Client qu'il peut consulter l'historique de l'utilisation de la bande passante de son Essentials, ainsi que la vitesse moyenne via son Interface de gestion.

OVHcloud met à disposition du Client différentes configurations de Packs dont la description est disponible en ligne sur le site OVHcloud.

La ligne de produits de Serveur Hôte et la sélection du Pack déterminent les fonctionnalités accessibles sur le Datacenter Virtuel, ainsi que ses performances.

2.2 Fonctionnalités

INTERFACE DE VIRTUALISATION

Le Service est basé sur des fonctionnalités inhérentes aux Produits Tiers de la suite logiciel VMware®, partenaire d'OVHcloud, intégrés permettent la virtualisation des serveurs (« vSphere® Hypervisors ») et vROps conformément aux conditions spécifiques de VMware® actuellement en vigueur. L'ensemble des Produits Tiers de la suite logicielle VMware® (les Interfaces de Virtualisation) sont hébergés sur des ressources gérées directement par OVHcloud et externes au Essentials du Client.

Chaque Interface de Virtualisation a ses propres fonctionnalités. Le Client doit s'assurer qu'il fait un choix éclairé de l'Interface de Virtualisation en toute connaissance de cause et reconnaît que les sélections de vSphere® Hypervisor ne pourront pas être modifiées par la suite. Le Client reconnaît également que la pleine compatibilité des fonctionnalités et l'interopérabilité entre les Interfaces de Virtualisation ne peuvent pas être garanties.

VM Encryption

VM Encryption utilise une fonctionnalité interne de vSphere 6.5 ou supérieure permettant le chiffrement des données des Machines Virtuelles à la volée en utilisant une clé de chiffrement fournie par un composant externe au Essentials (type boîtier de chiffrement) dans le but de chiffrer les données stockées dans le datastore du Essentials.

Le Client est responsable de la gestion de sa propre clé de chiffrement ; OVHcloud n'est en aucun cas responsable à cet égard.

FEDERATION

La fonctionnalité permet aux utilisateurs de connecter leur propre serveur LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) à leur Essentials afin de gérer l'authentification et l'identification sur ses comptes existants. Le Client est seul responsable de s'assurer que son serveur LDAP dispose d'une connectivité adéquate.

2FA (DOUBLE AUTHENTICATION)

La fonctionnalité 2FA fournit une méthode de double authentification lors de la connexion à ses interfaces de gestion. En plus d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, le Client a besoin d'un token d'accès temporaire pour se connecter. Le Client est responsable de la génération des tokens d'accès.

VRACK

Le vRack permet au Client de connecter tout ou partie des ressources (Serveurs Hôtes et Espaces de stockage) fournies par OVHcloud, y compris les ressources situées dans des environnements multiples et/ou des Datacenters OVHcloud géographiquement éloignés. Cette méthode est utilisée pour permettre aux Fonctions virtuelles de s'exécuter sur des vLAN dédiés afin de permettre à ces vLAN d'être propagés à d'autres Machines Virtuelles sur d'autres Essentials situés dans d'autres Datacenters OVHcloud, ou avec d'autres services OVHcloud.

Le vRack du Client est isolé des autres composants du Backbone OVHcloud de manière logique.

Le Client est seul responsable de l'administration de son vRack et des Ressources qui y sont déployées. Le Client doit déterminer la composition du vRack (Ressources connectées) et sa configuration logique (réseau logique et architecture de sous-réseau). Le Client administre son vRack directement via son Interface de gestion. Le Client peut connecter en toute sécurité sa propre infrastructure et des ressources externes au vRack par le biais du Service OVHcloud Connect, par exemple.

2.3 Services additionnels

Dans le cadre du Service Essentials, le Client peut souscrire aux Services supplémentaires ci-après, qui sont soumis à leurs propres Conditions Particulières.

- Veeam Managed Back-up
- Plan de reprise d'activité
- OVHcloud Connect

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

3.1 Éligibilité

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

3.2 Souscription

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

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

3.3. Conditions applicables

Les Services Essentiels sont soumis aux Conditions de Service en vigueur, et notamment aux présentes Conditions Particulières, les Conditions Générales de Services d'OVHcloud ainsi qu'aux Conditions de Produit Tiers applicables actuellement en vigueur. Les Services Essentiels doivent être utilisés conformément à la dernière version des Conditions de Service susmentionnées.

3.4. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation des Services, notamment de la gestion des clés lui permettant de gérer ses identifiants/habilitation et l'accès au Service, l'utilisation des API, des logiciels et des outils mis à disposition par OVHcloud, l'administration de ses abonnements et la gestion des Données qu'il utilise dans le cadre des Services. Le Client doit disposer des connaissances et compétences techniques nécessaires et prendre connaissance des caractéristiques des Services avant leur utilisation.

OVHcloud se limite à des opérations de maintenance de l'Infrastructure et se charge de la fourniture d'énergie et de la connexion au réseau du Essentiels du Client.

Le Client confirme qu'il dispose de l'ensemble des connaissances techniques requises pour administrer correctement un Service de virtualisation comme le Essentiels d'OVHcloud.

Le Client est le seul administrateur des Datacenters Virtuels, des Serveurs Hôtes et des Espaces de stockage mis à sa disposition.

Le Client s'engage à faire un usage responsable du Service, en particulier des ressources réseau allouées, et est tenu de s'assurer qu'il dispose de ressources suffisantes pour assurer le bon fonctionnement de ses Machines Virtuelles.

3.5 Maintenance

Afin d'assurer le bon fonctionnement des Services, OVHcloud procède à des opérations de maintenance. Le Client sera informé de toute opération de maintenance planifiée soit par e-mail à l'adresse indiquée par le Client par son NIC admin/tech, par publication sur le site OVHcloud travaux, en contactant directement le Client par téléphone ou par tout autre moyen. Ces communications décriront précisément le type de maintenance prévue.

3.5.1 Catégories de maintenance

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

- a) Changements d'urgence pour les événements critiques. Ce type de maintenance est défini par des mises à jour, des correctifs et/ou des modifications de l'infrastructure, hardware, firmware, des logiciels ou de tout autre composant. La conséquence de la non-application de cette maintenance pourrait être notamment :
 - a. la perte de conformité pour les certifications de sécurité
 - b. la mise en danger de la sécurité et de la stabilité du système
 - c. l'exposition à des vulnérabilités critiques
 - d. la perte de service à une clientèle plus large.

Une fois qu'OVHcloud a pris connaissance du problème avec une compréhension claire de l'impact, les informations sont partagées avec le Client, indiquant que OVHcloud travaille à une solution. Dans les 24 heures, le Client est informé du processus qui sera suivi, quand et comment il sera appliqué à l'environnement, des mesures à prendre et du niveau d'impact pour le Client, allant d'un impact mineur sur un composant donné jusqu'à un impact majeur entraînant la chute d'un ou de tous les composants.

Étant donné l'impossibilité de prévoir combien de vulnérabilités critiques seront révélées à un moment donné au cours d'un mois civil, le nombre de tâches de changement d'urgence à effectuer n'est pas limité. En raison de la criticité des tâches à accomplir, celles-ci peuvent être entreprises à tout moment au cours du mois civil. Dans les cas où nous comptons sur le fournisseur pour fournir un correctif ou une correction, OVHcloud devra alors prolonger cette période pour fournir la correction complète afin d'inclure le délai nécessaire au fabricant.

- b) Standard. Ces tâches de maintenance ne sont pas de nature critique ou urgente. Elles sont de criticité moyenne et peuvent s'appliquer uniquement au Client ou à l'ensemble de l'entreprise, mais ne posent pas de problème de sécurité ni de perte de conformité. Elles seront communiquées au Client au moins soixante-douze (72) heures à l'avance. Ces tâches peuvent ou non déclencher un temps d'arrêt, mais il est conseillé au Client de prendre ses dispositions à l'avance pour éviter tout temps d'arrêt éventuel. Ces tâches planifiées auront lieu en dehors des heures de travail normales (habituellement 9:00 - 17:00). Le conseil de gestion des changements doit les approuver. Elles sont limitées à deux (2) tâches de maintenance par mois civil.
- c) Normal. Ces tâches ont un impact matériel faible ou nul qui entraînera une perte de service pour le client. Elles peuvent avoir un niveau de criticité allant de faible à élevé. Le client sera informé au moins soixante-douze (72) heures à l'avance. Ces tâches sont soumises au processus approprié du conseil consultatif des changements pour être approuvées. Le nombre de tâches à accomplir n'est pas limité.

Dans le cadre de la Gestion du Cycle de vie, OVHcloud met à jour l'Infrastructure avec les maintenances planifiées. Au cours de ce processus, les Serveurs Hôtes sont mis à jour. Si l'environnement Private Cloud est dimensionné (avec suffisamment de Ressources de calcul et de stockage) pour permettre à l'automatisation de redémarrer en toute sécurité le Serveur Hôte, OVHcloud redémarre les Serveurs Hôtes pour qu'ils soient à jour sans aucun temps d'arrêt. Si l'environnement n'est pas dimensionné pour permettre à l'automatisation de redémarrer en toute sécurité, il incombe au Client de redémarrer les Serveurs Hôtes dans un délai d'un (1) mois après l'installation de la nouvelle version. Si le redémarrage n'a pas été effectué, l'automatisation procédera au redémarrage automatique à la fin des 30 jours. Ce redémarrage ne pourra pas entrer dans les Serveurs Hôtes en mode maintenance et le redémarrage créera un temps d'arrêt.

OVHcloud fournit des mises à jour de vCenter et de vROPS. Les mises à jour effectuées sont celles publiées par VMware, conformément aux conditions du Tiers actuellement en vigueur. Les mises à jour de vCenter peuvent entraîner des mises à jour automatiques de l'hyperviseur ESXi.

En ce qui concerne les installations ESXi sur des ressources Client dédiées (Serveur Hôte), OVHcloud informe le Client comme indiqué ci-dessus. Le Client est entièrement responsable des mises à jour mineures (correctifs) d'ESXi et les administre directement. À ce titre, OVHcloud encourage le Client à vérifier régulièrement les mises à jour disponibles auprès de l'éditeur VMware. À cette fin, le Client peut utiliser le VUM (*Virtual Update Manager*) de VMware. OVHcloud décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service résultant des mises à jour de l'Hyperviseur installées par le Client.

De même, le Client assume l'entière responsabilité de la non-application des mises à jour ou des mises à niveau de l'Hyperviseur.

Si le Client refuse une mise à jour fournie par OVHcloud, il ne recevra pas les améliorations de l'Interface de Virtualisation ni les nouvelles fonctionnalités. OVHcloud se réserve le droit de ne pas maintenir ou d'apporter des améliorations aux anciennes versions de l'Hyperviseur. Le Client peut être tenu de passer à une version ultérieure de l'Interface de Virtualisation pour assurer le fonctionnement efficace du Service. Les anciennes versions de l'Hyperviseur sont comprises comme deux versions majeures derrière la plus actuelle telle que fournie par OVHcloud.

En outre, lorsque le défaut d'application d'une mise à jour par le Client présente un risque de sécurité (pour le Client, OVHcloud et/ou des tiers), OVHcloud se réserve le droit de restreindre ou de suspendre le service au Client. Le cas échéant, OVHcloud en informe le Client immédiatement par mail ou par son responsable de compte.

Le Client est seul responsable de la maintenance et des mises à jour des systèmes et applications qu'il installe sur les Machines Virtuelles, qui sont en dehors du champ d'action d'OVHcloud.

Le Client reconnaît que les Services Essentiels sont développés à la seule discrétion d'OVHcloud, de ses partenaires et des éditeurs tiers qui fournissent les solutions utilisées dans le cadre du Service selon leur propre calendrier. Le Client peut être tenu de passer à une version ultérieure des Services Essentiels pour assurer le fonctionnement efficace du Service.

3.6 Limites et restrictions

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et certains protocoles (comme IRC ou le partage de fichiers peer-to-peer) peuvent être soumis à des restrictions dans le cadre du Service. L'utilisation de proxy et de services d'anonymisation est fortement déconseillée dans le cadre du Service. Les restrictions applicables sont indiquées dans la documentation disponible sur le site web OVHcloud.

Le Client est responsable de l'utilisation du Service conformément aux licences d'utilisation des solutions intégrées. OVHcloud se réserve le droit d'effectuer des contrôles pour s'assurer du respect des présentes conditions d'utilisation par le Client, et de suspendre le Service dans les conditions prévues par le Contrat, lorsque le Client ne respecte pas les conditions d'utilisation des Services, les lois et réglementations en vigueur, et/ou les droits des tiers.

L'activation de certaines fonctionnalités peut nécessiter un nombre minimum de Serveurs Hôtes.

3.7 Continuité d'activité

Il est rappelé au Client que, sauf stipulation contraire, le service Essentiels n'inclut pas de Plan de continuité d'activité (« PCA ») ou de Plan de reprise d'activité (« PRA »). À ce titre, le Client est responsable de la mise en œuvre de son propre PCA et/ou PRA ; il peut commander des services Essentiels dans différents Datacenters ce qui lui permettra de disposer de ressources dans des environnements de risques différents. Le Client doit alors prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la continuité de son activité en cas de dysfonctionnement majeur qui pourrait affecter la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité de son Service.

Le Client peut utiliser l'option PRA dont les Conditions Particulières sont jointes au présent document.

3.8 Sauvegardes

OVHcloud ne prend aucun engagement de sauvegarde des données du Client hébergées sur le Essentiels. Il est donc de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses données en cas de perte, de dommage aux données mutualisées, pour quelque raison que ce soit, y compris les données non expressément mentionnées dans les présentes Conditions. Le

Client peut utiliser l'option de Sauvegarde dont les Conditions Particulières sont jointes au présent document.

ARTICLE 4 : SERVICE-LEVEL AGREEMENT

Pour pouvoir bénéficier du Service Level Agreement défini ci-dessous, le Client doit :

- i. disposer d'un minimum de deux Serveurs Hôtes identiques ayant les mêmes spécifications techniques (c'est-à-dire que les composants identiques doivent être le CPU et la RAM), le minimum étant de trois Serveurs Hôtes identiques pour la gamme de produits vSAN ;
- ii. activer l'option de Haute disponibilité (« HD ») (et ses composants) sur son Interface de Virtualisation.

Les opérations de maintenance (définies à l'article 3.5.1) ayant des impacts sont exclues du Service Level Agreement (« SLA »).

Le SLA s'applique à un niveau de Service basé sur le Datacenter Virtuel et la Gamme ajoutée. Pour cela, si le Client possède un (1) Datacenter Virtuel avec tous les Serveurs Hôtes de la même Gamme, alors un SLA individuel s'applique à ce Datacenter Virtuel. Si le Client dispose de plusieurs Gammes différentes dans le même vCenter et le même Datacenter Virtuel, alors le SLA est calculé sur la base de la Gamme touchée. Si un composant mutualisé est utilisé pour une ou plusieurs Gammes, il doit être traité comme un incident individuel, ce qui permettra au Client de réclamer plusieurs crédits de service si et quand un composant partagé (c'est-à-dire la passerelle SSL, le vCenter ou tout autre composant partagé) est touché et subit une indisponibilité.

Lorsque le Client décide de passer d'une Gamme à une autre (qu'il s'agisse d'une nouvelle Gamme, supérieure ou inférieure), la Gamme cible détermine les Conditions Particulières et le niveau du SLA applicables.

Le taux de disponibilité mensuel du SLA est fixé à 99,7 % pour l'ensemble du Service. S'il est inférieur à 99,7 %, le Client a droit à 10 % du prix du Service mensuel impacté. S'il est inférieur à 99 %, le Client a droit à 30 % du prix du Service mensuel impacté.

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

Le crédit de service doit être réclamé en ouvrant un ticket au plus tard 30 jours après la survenance de l'incident.

Par « **taux de disponibilité mensuelle** », il convient d'entendre le nombre total de minutes du mois considéré, déduction faite du nombre de minutes d'indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois concerné. Pour calculer les pénalités, les périodes d'indisponibilité sont calculées à partir du début de l'incident, jusqu'à ce que la panne soit résolue et que la confirmation de la résolution soit communiquée par OVHcloud.

Il convient d'entendre par « **indisponibilité** » :

- Pour les Serveurs Hôtes : Accès impossible à (un ou plusieurs) Serveurs Hôtes fournis au Client en raison d'une panne ou d'un temps d'arrêt des Serveurs Hôtes. Les temps d'arrêt et les pannes qui n'empêchent pas l'accès aux Serveurs Hôtes ne sont pas considérés comme une indisponibilité, même dans les cas où une réduction des niveaux de performance de l'Infrastructure est observée. Si un Serveur Hôte est redémarré par le Client ou en raison d'une maintenance programmée et communiquée, la disponibilité du Serveur Hôte reprendra la surveillance trente (30) minutes après le redémarrage.
- Pour les Espaces de stockage : Impossibilité d'accéder aux Espaces de stockage (y compris les datastores NFS supplémentaires) en raison d'une panne ou d'un temps d'arrêt des Espaces de stockage. Les temps d'arrêt et les pannes qui n'empêchent pas l'accès aux serveurs Hôtes ne sont pas considérés comme une indisponibilité.
- Pour le réseau et la connectivité : Impossibilité d'accéder aux Serveurs Hôtes et/ou aux Espaces de Stockages ayant pour cause une panne ou un dysfonctionnement des équipements réseau ou de connectivité. Les pannes et dysfonctionnements d'équipements réseau ou de connectivité n'empêchant pas l'accès aux Serveurs Hôtes et aux Espaces de Stockages, ne sont pas considérés comme de l'indisponibilité, y compris si une dégradation de performance est constatée.
- Pour les Interfaces de Virtualisation : Impossibilité d'utiliser tout ou partie des fonctionnalités de l'Interface de de Virtualisation en raison d'un problème intrinsèque à ladite application (à l'exclusion des problématiques de paramétrage ou des dysfonctionnements liés à un défaut de maintenance ou de mise à jour de l'application qui demeurent de la responsabilité du Client).

Les pénalités prévues en cas de non-respect des SLA constituent une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant de ce non-respect, le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Si un événement unique entraîne le non-respect de plusieurs SLA pour un même Service, les pénalités ne se cumulent pas. En ce cas, il est fait application de la pénalité la plus favorable au Client.

Le montant mensuel total cumulé (tous incidents et SLA confondus) de pénalités pouvant être dues par OVHcloud est plafonné globalement à 30 % du coût mensuel du Service impacté.

Des avoirs sont émis lorsque le Client a réglé toutes ses factures à échéance et sont déduits de la facture pour le mois suivant la réception par OVHcloud de la réclamation du Client, à condition que toutes les factures émises par OVHcloud aient été payées par le Client.

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

Les pénalités ne sont pas dues dans l'hypothèse où le non-respect du SLA résulte (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle cloud tels que non-limitativement cas de force majeure, pandémie, fait d'un tiers, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client, (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident et validation du Token quand demandé par OVHcloud), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise configuration réseau, saturation des Espaces de Stockages, utilisation inappropriée des éléments systèmes, logiciels ou autres utilisés par le Client dans le cadre

des Services), (iv) d'une maintenance planifiée , (v) d'une suspension intervenant dans les conditions prévues à l'article 3 des Conditions Générales de Service OVHcloud ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), OVHcloud se réserve le droit de facturer au Client l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation du Client.

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

ARTICLE 5 : DURÉE, PAIEMENT, RENOUELEMENT ET FIN DU SERVICE

5.1 Durée

Le Client s'engage à utiliser le Service pendant toute la durée de souscription choisie lors de la commande. Pendant la période d'engagement, pour la ressource en cours d'engagement, le Client :

- est autorisé à mettre à niveau son Essentials avec une référence de Essentials supérieure (c'est-à-dire que les ressources de RAM et de CPU sont plus importantes par Serveur Hôte). Dans ce cas, le Client renouvelle sa période de souscription pour la même durée que celle initialement choisie. Le Client est chargé de gérer les dates d'anniversaire de tous ses Essentials. La flexibilité de la mise à niveau est limitée à un changement par période d'engagement.
- n'est pas autorisé à rétrograder son Essentials.

Les prix et les modes de paiement en vigueur sont disponibles sur le site web OVHcloud.

Lors de la Commande, le Client sélectionne la durée initiale de sa souscription au Service (« Période initiale »). La Période initiale commence le jour où le Service est activé. À la fin de la Période initiale, le Service se renouvelle automatiquement par périodes successives de même durée (« Période(s) de renouvellement ») sauf si le Service est renouvelé avec une durée modifiée ou résilié conformément aux conditions énoncées ci-dessus ou dans les Conditions Générales de Service actuellement en vigueur.

L'engagement ne s'applique pas aux services suivants : (i) Service de sauvegarde, (ii) Service de plan de reprise d'activité.

En outre, le Contrat peut être résilié conformément aux Conditions Générales de Service OVHcloud.

Le Client peut effectuer un changement de configuration sur le Service facturé. Dans ce cas, le passage à une configuration supérieure est facturé au Client au moment de la demande selon le prix applicable à la nouvelle configuration, qui peut être vérifié sur le site OVHcloud.

Le délai de livraison est établi par OVHcloud sur la base des données disponibles dans son système d'information, qui fait foi et qui engage pleinement le Client.

5.2 Paiement

Lors de la Commande, ainsi que lors du renouvellement du Service, une facture est émise et payée automatiquement en utilisant le mode de paiement enregistré par le Client.

5.3 Renouvellement

Le Client peut modifier la durée des Périodes de renouvellement futures de ses Services par le biais de son Interface de gestion, au moins vingt-quatre (24) heures avant la fin de la Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours.

Lorsque la Période initiale ne commence pas le jour du mois civil (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle civil lors du premier renouvellement de sorte que les Périodes de renouvellement suivantes commencent le 1er du mois civil. (Par exemple : pour un Service initialement souscrit pour une (1) année le 24 mai 2020, le renouvellement automatique à la fin de sa Période initiale entraîne la prolongation du Service du 24 mai 2021 jusqu'au 31 mai 2022).

Si le Client ne souhaite pas qu'un Service soit renouvelé à la fin de sa Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours (« Date de renouvellement »), il doit désactiver la fonction de paiement automatique dans son Interface de gestion.

Pour être efficace et entraîner l'arrêt du Service à la fin de la Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours, la fonction de paiement automatique doit être désactivée dans les conditions suivantes :

- a. Pour les Services ayant un cycle de renouvellement mensuel, avant le 19 du mois civil à 23h00 (heure de Paris) au plus tard,
- b. Pour les Services ayant un cycle de renouvellement non mensuel (trimestriel, semestriel, annuel, etc.), avant le 19e jour du mois civil précédant sa Date de Renouvellement au plus tard à 23h00 heure de Paris (Par exemple : pour résilier un Service souscrit pour une (1) année en juin 2018, à la fin de sa Période Initiale, le paiement automatique doit être désactivé avant le 19 mai 2019 à 23h00 heure de Paris).

Si le paiement automatique est désactivé dans les conditions énoncées ci-dessus, le Service concerné est automatiquement résilié et supprimé à la fin de la Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours (« date d'expiration »), y compris l'ensemble du contenu et des données stockées par le Client dans le cadre du Service. Il est de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que son contenu et ses données sont préservés avant la fin du Service.

Toutefois, le Client conserve la possibilité de renouveler le Service jusqu'à 24 heures avant sa Date d'expiration, soit en réactivant la fonction de paiement automatique, soit en payant à l'avance pour la prochaine Période de renouvellement.

La durée de certaines options ou fonctions qui peuvent être associées au Service, ainsi que leurs conditions de renouvellement et de résiliation, peuvent différer de celles applicables au Service. Il est de la responsabilité du Client d'en être conscient.

5.4 Fin du Service

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

Avant l'expiration de son Service Essentials, ou avant de résilier ou de supprimer un Service Essentials, le Client est tenu d'effectuer les sauvegardes et les transferts de données nécessaires à la poursuite du stockage.

OVHcloud efface et détruit les disques à la fin du Service conformément aux procédures établies et documentées :

- La suppression des données sur le disque dur ou le réseau est effectuée par écrasement des données (nettoyage par écrasement, un passage).
- L'effacement des données sur un disque ou une matrice SSD s'effectue selon la procédure d'effacement logique (effacement par bloc en un passage) ou en supprimant la clé de chiffrement (PSID revert).
- Lorsque le dispositif de stockage est retiré de sa baie, les données sont dans tous les cas effacées avant d'être retirées de la baie. Le dispositif est détruit si une erreur se produit pendant le processus de suppression.
- Les dispositifs de stockage sont détruits à l'aide de machines dédiées dans un espace sécurisé de chaque Datacenter.

ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIÈRES

6.1 Facturation

OVHcloud peut proposer différents types de tarification pour le même produit, comme indiqué sur le site web OVHcloud. Il incombe au Client de s'assurer que l'offre de prix choisie correspond à ses besoins. Il est précisé que l'offre horaire peut être plus chère que l'offre d'abonnement mensuel. Le Client sera facturé en fonction de l'offre souscrite et de l'utilisation.

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

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

6.2 Ressources supplémentaires

Le Client peut, sur demande, augmenter temporairement l'Espace de Stockage et/ou ajouter des Serveurs Hôtes à son Datacenter Virtuel. Ces Infrastructures supplémentaires sont facturées au Client selon les tarifs en vigueur disponibles sur le site OVHcloud au moment de la souscription et payés immédiatement par prélèvement automatique.

6.3 Pay as you go

Les Infrastructures additionnelles (Serveur Hôte, Espace de Stockage, etc.) ou les options supplémentaires peuvent également être facturées à l'heure. Dans ce cas, OVHcloud facturera, à la fin du mois en cours, la totalité des Services souscrits par le Client pour le mois en cours et fera l'objet d'une facturation horaire. Toute heure commencée est due. La facture sera émise à la fin du mois et payée immédiatement par prélèvement automatique.

6.4 Délai de paiement et défaut de paiement

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

- 1) le Client ne pourra pas ajouter de Services
- 2) sept (7) jours après l'interruption du service, OVHcloud aura le droit (i) d'interrompre définitivement le service et (ii) de supprimer toutes les données stockées sur l'infrastructure

ARTICLE 7 : GESTION DU CYCLE DE VIE

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

- Fin de commercialisation. Il s'agit du moment où la commercialisation de la génération précédente sont interrompues. Après la Fin de la commercialisation d'une génération spécifique d' Essentials, le Client peut toujours se développer et ajouter des Serveurs Hôtes individuels supplémentaires. Les Packs ne sont plus disponibles à partir de génération précédente ou de toute autre génération avant elle. Des Packs sont vendus pour la nouvelle génération d' Essentials lancée sur le marché.
- Fin d'assistance. Il s'agit du moment où la génération précédente d' Essentials cesse de bénéficier de l'assistance d'OVHcloud, notamment l'absence de pièces de rechange automatiques qui se fait uniquement dans le cadre d'un effort commercial raisonnable en raison d'un stock limité. La livraison de ces Serveurs Hôtes n'est pas garantie dans un délai précis et le SLA est également limité à 99 %.
- Fin de vie. Il s'agit du moment où la génération en cours d'extinction est arrêtée, où aucune vente supplémentaire n'est autorisée pour les Serveurs Hôtes individuels, aucun SLA ou Service d'assistance n'est plus fourni pour la génération d' Essentials qui a atteint ce stade. Le Client peut encore rester temporairement sur cette génération de matériel jusqu'à l'arrêt définitif de la Gamme, avec un délai de grâce maximum de 3 mois après cette date. OVHcloud se réserve le droit de ne pas accorder de délai de grâce. Il est fortement recommandé de passer à la dernière génération disponible.

Les autres termes qui se rapportent au cycle de vie d'Essentials sont les suivants :

- Bêta. Il s'agit d'une étape à laquelle le produit peut être mis à disposition pour permettre au Client de le tester avant qu'il ne soit généralement disponible. Aucun SLA ni assistance officielle

ne sont fournis pendant cette phase. L'utilisation du produit pendant la phase bêta ne doit jamais être destinée à la production.

- Disponibilité générale. Il s'agit de la date à laquelle le produit devient disponible pour l'ensemble du marché. Elle correspond à la date de lancement du produit. À ce stade, la génération précédente du produit passe automatiquement en Fin de commercialisation pour les Packs.
- Fin de marketing. Elle est utilisée à la seule discrétion d'OVHcloud. Des efforts de marketing sont mis en place pendant la durée de vie d'un produit. OVHcloud peut décider d'entrer dans cette phase à tout moment sans autre formalité.
- Assistance middleware. Un support logiciel Tiers est proposé par OVHcloud pour les deux (2) dernières versions majeures. OVHcloud encourage le Client à passer à la dernière version disponible sur OVHcloud. L'assistance pour les logiciels Tiers est proposée tant que le vendeur de ces logiciels fournit toujours le produit en disponibilité générale, qu'il maintient une assistance publique pour celui-ci et dans les mêmes conditions. OVHcloud se réserve le droit d'interrompre l'offre de tout Tiers à tout moment. OVHcloud informera le Client de ce changement au moins 3 mois à l'avance.

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

	OVHcloud	CLIENT
Maintenance		
Matériel d'Infrastructure d'Essentials	X	
Interface de Virtualisation	X	X
Logiciel installé par le Client		X
Logiciel fourni par OVHcloud	X	
Sauvegarde		
Machine Virtuelle et Contenu du Client		X
Configurations fournies par OVHcloud	X	
Maintenance VEEAM Back-up	X	
Utilisation de VEEAM Back-up (y compris la garantie des performances et de l'intégrité de la sauvegarde)		X
Fonctionnement du Service		
Administration		X
Disponibilité de l'Infrastructure	X	
Réversibilité		
Récupération des données		X
Suppression des données lors de la résiliation	X	
Sécurité		
Infrastructure d'Essentials	X	
Architecture virtuelle hébergée dans Essentials		X
Sauvegarde du contenu des Machines Virtuelles		X

ANNEXE 2 VEEAM MANAGED BACKUP

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

Description : L'Option de sauvegarde permet au Client de sauvegarder les Machines Virtuelles sur son Essentials ainsi que les données qui y sont stockées (ci-après dénommé « Sauvegarde »). Cette fonction de sauvegarde est intégrée dans les Interfaces de Gestion et de Virtualisation. L'Option de sauvegarde est un Service optionnel qui n'est pas inclus par défaut dans le coût du Service Essentials. Cette Option doit faire l'objet d'une commande ou d'une activation spécifique et donne lieu à une facturation supplémentaire.

Logiciel : Le logiciel qui permet au Client d'utiliser l'Option de sauvegarde est développé par des fournisseurs tiers (« Produits tiers »). OVHcloud ne participe pas à la création et au développement de ces Produits tiers mis à la disposition du Client dans le cadre de l'Option de sauvegarde. Par conséquent, OVHcloud n'est pas responsable des Produits tiers mis à disposition dans le cadre du Service, qui peuvent inclure des erreurs techniques, des vulnérabilités de sécurité, des incompatibilités ou des instabilités, et ne donne aucune garantie sur les Produits tiers mis à disposition dans le cadre du Service. Le Client n'est autorisé à utiliser les Produits tiers mis à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service que conformément aux conditions générales d'utilisation du fournisseur Tiers applicables et actuellement en vigueur. Cela exclut notamment toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures et de sous-licencier les programmes ou systèmes de Produits tiers mis à sa disposition. OVHcloud et le fournisseur tiers se réservent le droit de modifier les Produits tiers à tout moment.

Mécanismes de l'Option de sauvegarde : Les sauvegardes sont effectuées à l'aide du Produit tiers « Veeam Managed Backup ». À partir de l'espace client OVHcloud, le Client active l'option Veeam Managed Backup dans son Interface de Gestion et choisit entre 3 niveaux d'offres : Standard, Advanced ou Premium. Une fois que l'une de ces offres est sélectionnée et activée sur Essentials du Client, cette offre sera la seule disponible pour la sauvegarde de toutes ses machines Virtuelles. Le nombre de sauvegardes incrémentielles, de sauvegardes complètes et de fonctionnalités supplémentaires disponibles dépend du niveau de service sélectionné dans l'Interface de gestion. Les sauvegardes ne sont pas répliquées par défaut et ne sont disponibles que sur les offres les plus élevées. À chaque mise à jour, un contrôle de cohérence entre la Machine Virtuelle sauvegardée et sa Sauvegarde est effectué automatiquement via une application de contrôle. Ce contrôle ne concerne que la cohérence du fichier de Sauvegarde par rapport au fichier source et ne vérifie pas l'intégrité de la Sauvegarde ou des données qu'elle contient. En cas d'incohérence ou d'erreur détectée, une nouvelle Sauvegarde est automatiquement effectuée par le système. En cas de nouvelle incohérence ou erreur détectée, celle-ci est mentionnée dans le rapport quotidien de Sauvegarde communiqué au Client. Ce contrôle de cohérence est une obligation de moyens et OVHcloud n'assume aucune responsabilité en cas d'échec de ce contrôle ou de corruption des données sauvegardées ou dupliquées. Les Options de sauvegarde sont conçues pour les Machines Virtuelles à sauvegarder qui n'excèdent pas deux (2) téraoctets.

Espace de stockage : Les ressources de stockage allouées à l'Option de sauvegarde sont mutualisées. Les ressources de stockage allouées au Client sont logiquement isolées de celles allouées aux autres

Clients OVHcloud et sont physiquement séparées de l'Infrastructure dans laquelle le Client a mis en place son Essentials. L'Espace de stockage utilisé pour l'Option de sauvegarde est situé dans le même Datacenter que le Service Essentials qui est sauvegardé. Il incombe au Client de s'assurer que l'emplacement du Datacenter répond à ses besoins et à ses exigences.

Conditions d'utilisation : Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'Option de sauvegarde, et notamment (a) de la sélection des Machines Virtuelles de son Essentials à sauvegarder, (b) de la vérification de la bonne exécution des Sauvegardes, (c) de la vérification de l'intégrité des sauvegardes à l'aide des outils que le Client juge appropriés, et, (d) en cas d'échec, de la mise en œuvre d'une nouvelle opération de Sauvegarde si nécessaire en contactant l'Assistance OVHcloud. OVHcloud ne gère pas les opérations de Sauvegarde ou de Restauration effectuées dans le cadre des Services. OVHcloud ne peut être tenu responsable en cas de panne, de dysfonctionnement ou d'erreur dans les opérations de Sauvegarde. Le Client s'engage à signaler dès que possible la découverte d'un dysfonctionnement, d'une erreur ou d'une vulnérabilité dans l'opération de Sauvegarde. Le Client est seul responsable du contenu des Sauvegardes. Le Client assure qu'il détient les droits nécessaires et qu'il est en conformité avec la réglementation en vigueur. OVHcloud n'a aucune connaissance du contenu et des activités pour lesquels le Client utilise la Solution de Sauvegarde et de Restauration. L'Option de sauvegarde peut être suspendue et interrompue conformément aux termes des Conditions Générales et Particulières applicables au Service Essentials. OVHcloud est soumis à une obligation de moyens.

Facturation : Le Client est facturé en fonction (i) du nombre de Machines Virtuelles sauvegardées, (ii) de la taille des Machines Virtuelles sauvegardées et (iii) du service de Sauvegarde choisi.

Fin des Services : En cas de suppression, de réinstallation ou de modification de la configuration d'une Machine Virtuelle ou d'une Sauvegarde, ainsi qu'en cas de résiliation ou de non-renouvellement d'un Service Essentials ou de l'Option de sauvegarde, toutes les Sauvegardes (y compris les données et informations qu'elles contiennent) sont supprimées de manière automatique et irréversible. Avant de commencer ces tâches, ainsi qu'avant la date d'expiration de l'Option de sauvegarde ou des Services Essentials, il incombe au Client de sauvegarder ou de transférer ses Machines Virtuelles (y compris toutes les données et informations qu'elles contiennent) vers d'autres appareils, afin de se protéger contre toute perte ou altération.

Service Level Agreement. Le SLA est défini comme la disponibilité du Service Veeam Managed Backup fourni par OVHcloud pour permettre au Client d'effectuer des tâches de sauvegarde quotidiennes et de rendre ces tâches disponibles au Client. Pour ce faire, nous collecterons un ensemble de mesures, mais sans s'y limiter, comme les suivantes :

- Disponibilité du Service Veeam
- Disponibilité de l'infrastructure où sont installés les Services Veeam
- Disponibilité du réseau
- Disponibilité du stockage

En outre, nous surveillerons les erreurs sur les appels API, au cas où il y en aurait, pendant plus de 120 ms. Le SLA ne s'applique pas au contenu de la sauvegarde ni au temps nécessaire à l'exécution de la tâche de sauvegarde.

SLA	Disponibilité	GTI*	GTR**
Standard	99,7 %	12h	72h
Advanced	99,7 %	8h	48h

Premium	99,7 %	4h	24h
---------	--------	----	-----

* : Les tâches de Sauvegarde sont exclues

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

Il est précisé que si le SLA n'est pas atteint, le client pourra réclamer une pénalité fixée à 30% du montant mensuel de toutes les VM impactées par la panne du service Veeam Managed Backup conformément aux stipulations de l'article 4 des Conditions Particulières du service Essentials.

GTI (Garantie de temps d'intervention). Temps maximum que prendra OVHcloud pour intervenir sur un incident. Commence lorsqu'une tâche est lancée par le Client, entraîne une erreur, et se termine lorsque OVHcloud contacte le Client avec un ID de Ticket d'assistance, ou lorsque le personnel de l'Assistance OVHcloud répond pour la première fois sur un ticket d'incident ouvert par le Client.

GTR (Garantie de temps de rétablissement). Temps maximum que prendra OVHcloud pour solutionner l'incident signalé automatiquement par le système ou par le Client en créant un ticket d'incident. Commence lorsqu'une tâche lancée par le Client entraîne une erreur et se termine lorsque l'incident est résolu avec un état « terminé » ou « annulé » (avec l'accord du Client).

Conditions

Le SLA s'applique selon les conditions suivantes :

- La Machine Virtuelle du Serveur Veeam Backup du Client est hébergée et en état de marche dans l'infrastructure Essentials chez OVHcloud.
- Cette Machine Virtuelle est protégée par une Haute disponibilité à tout moment.
- La Machine Virtuelle suit les bonnes pratiques de Veeam Backup.
- Les Machines Virtuelles de plus de 2 To ne sont pas soumises à ce SLA.
- Si le Client tente de sauvegarder une Machine Virtuelle au-delà de la taille autorisée ou si la tâche de sauvegarde est annulée par le Client, le SLA ne s'applique pas.
- OVHcloud se réserve le droit de demander au Client de relancer une tâche de sauvegarde qui aurait précédemment échoué. Si le Client n'est pas en mesure de se conformer et/ou si le Client n'est pas disponible pour effectuer cette demande, le SLA ne s'applique pas.

ANNEXE 3 Option de plan de reprise d'activité

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

Description : L'Option « Plan de reprise d'activité » permet au Client de transférer ses Machines Virtuelles, qu'elles soient hébergées dans ses locaux ou dans un Essentials, ainsi que les données qui y sont stockées, vers une autre infrastructure Essentials. Cette fonction de transfert est disponible sur une interface dédiée. Cette option est un Service optionnel qui n'est pas inclus par défaut dans le coût du Service Essentials. Cette option doit faire l'objet d'une commande ou d'une activation spécifique et donne lieu à une facturation supplémentaire.

Logiciel : Le logiciel qui permet au Client d'utiliser cette option est développé par des fournisseurs Tiers (« Produits Tiers »). OVHcloud ne participe pas à la création et au développement de ces Produits tiers mis à la disposition du Client dans le cadre de l'Option. Par conséquent, OVHcloud n'est pas responsable des Produits tiers mis à disposition dans le cadre du Service, qui peuvent inclure des erreurs techniques, des vulnérabilités de sécurité, des incompatibilités ou des instabilités, et ne donne aucune garantie sur les Produits tiers mis à disposition dans le cadre du Service. Le Client n'est autorisé à utiliser les Produits tiers mis à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service que conformément aux conditions générales d'utilisation du fournisseur Tiers applicables et actuellement en vigueur. Cela exclut notamment toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures et de sous-licencier les programmes ou systèmes de Produits tiers mis à sa disposition. OVHcloud et le fournisseur tiers se réservent le droit de modifier les Produits tiers à tout moment. Dans le cadre de cette option, OVHcloud fournit au Client les licences d'utilisation du Produit tiers « Zerto » requises pour l'utilisation du service.

Mécanismes de l'option : La synchronisation et/ou la copie des Machines Virtuelles est effectuée au moyen du Produit tiers « Zerto ». En utilisant l'interface dédiée du Produit tiers, le Client sélectionne les Machines Virtuelles de son Service Essentials pour les synchroniser sur son infrastructure de sauvegarde Essentials. La sauvegarde du Essentials doit être située dans un Datacenter différent de celui d'Essentials principal. Pour chaque Machine Virtuelle sélectionnée, une synchronisation continue à large bande passante est effectuée. La réplication des données est asynchrone, en plus d'être continue, avec un RPO (*Recovery Point Objective*) présent et disponible à la consultation dans l'interface dédiée du Produit tiers. Les données du Client sont synchronisées via le réseau en fibre optique OVHcloud entre les Datacenters OVHcloud où la solution Essentials est présente. Les données sont transférées via un VPN entre des sites distants afin que tout transfert de données soit sécurisé. En cas d'urgence, le Client peut immédiatement passer au site de sauvegarde Essentials (le site PRA) en cliquant sur « Basculement » dans l'interface du Produit tiers pour démarrer son infrastructure de sauvegarde.

La gestion du « Basculement » et le passage au site de sauvegarde relèvent de la responsabilité du Client.

L'option « VMware DRS » disponible sur l'interface de gestion VMware vSphere doit être activée pour que cette option puisse être utilisée.

Conditions d'utilisation : Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'Option « Plan de reprise d'activité », et en particulier (a) de la sélection des Machines Virtuelles de son Essentials à synchroniser, (b) de la configuration de ses VPG (« Groupes de protection virtuelle », une conception dans le Produit tiers) et de la vérification de leur bon fonctionnement, (c) de la vérification du bon fonctionnement de la synchronisation, (d) de la vérification de l'intégrité de la synchronisation en utilisant les outils que le Client juge appropriés, et, en cas d'échec, de la mise en œuvre d'une nouvelle opération de synchronisation si nécessaire en contactant l'Assistance OVHcloud. OVHcloud ne gère pas les opérations de Synchronisation ou de basculement entre les 2 infrastructures du Client dans le cadre des Services. OVHcloud ne peut être tenu responsable en cas de panne, de dysfonctionnement ou d'erreur dans la réalisation des opérations de Synchronisation ou de basculement. Le Client s'engage à signaler dès que possible la découverte d'un dysfonctionnement, d'une erreur ou d'une vulnérabilité dans l'exécution de l'opération de synchronisation. Le Client assure qu'il détient les droits nécessaires et qu'il est en conformité avec la réglementation en vigueur. OVHcloud n'a aucune connaissance du contenu et des activités pour lesquels le Client utilise la solution de Plan de reprise d'activité. Cette option peut être suspendue et interrompue conformément aux termes des Conditions Générales et Particulières applicables au Service Essentials. OVHcloud est soumis à une obligation de moyens.

Facturation : Le Client est facturé en fonction du nombre de Machines Virtuelles protégées par l'Option « Plan de reprise d'activité ».

Fin des Services : En cas de suppression, de réinstallation ou de modification de la configuration d'une Machine Virtuelle, ainsi qu'en cas de résiliation ou de non-renouvellement d'un Service Essentials ou de cette Option, toute synchronisation (y compris les données et informations qu'elle contient) est supprimée de manière automatique et irréversible. Avant d'effectuer de telles opérations, ainsi qu'avant la date d'expiration de l'Option « Plan de reprise d'activité après sinistre » ou des Services Essentials, il incombe au Client de sauvegarder ou de transférer ses Machines Virtuelles (y compris toutes les données et informations qu'elles contiennent) vers d'autres appareils, afin d'éviter toute perte ou altération de données.