

**CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE
OVHcloud Public VCF as-a-Service**

Version en date du 31 juillet 2025

Nouveautés :

Cette version mise à jour vise à :

- Donner un nouveau nom au Service : Managed VCD est désormais appelé « OVHcloud Public VCF as-a-Service » ou « OVHcloud Public VMware Cloud Foundation as-a-Service »,
- La bande passante disponible par Organisation pour la connectivité publique est limitée à un débit maximum de 5 Gbps,
- Clarification des termes.

Historique :

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

1. DE QUOI S'AGIT-IL ?	1
2. DEFINITIONS	1
3. EN QUOI CONSISTE PUBLIC VCF AS-A-SERVICE ?.....	3
4. OPTION MICROSOFT	6
5. OPTION DE SAUVEGARDE MANAGED VEEAM FOR VMWARE CLOUD DIRECTOR	6
6. COMMENT ACCEDER AU SERVICE ?	8
7. QUELLES SONT LES LIMITATIONS DU SERVICE ?	9
8. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE ?	9
9. LIMITES ET RESTRICTIONS	11
10. CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ.....	12
11. SAUVEGARDES	12
12. QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICES (SLA) ET LES CREDITS DE SERVICE ?.....	12
13. DUREE, RENOUVELLEMENT ET FIN DU SERVICE	15
14. QUELLES SONT LES CONDITIONS FINANCIÈRES DE LA SOLUTION PUBLIC VCF AS-A-SERVICE ?.....	16
ANNEXE 1	18
CONDITIONS PARTICULIÈRES DE MIGRATION DEPUIS LE SERVICE HOSTED PRIVATE CLOUD – VMWARE ON OVH CLOUD ..	18

1. DE QUOI S'AGIT-IL ?

Ces CP et leurs annexes définissent les conditions d'utilisation et les conditions financières applicables au service appelé Public VCF as-a-Service (ci-après « **Public VCF as-a-Service** ») et à ses options. Elles complètent les CG en vigueur qui sont aussi applicables au Service.

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.

« **Datacenter Virtuel** » ou « **vDC** » : Service logiciel de la suite logicielle VMware. Un Datacenter Virtuel (vDC) correspond à un pool de ressources de calculs (puissance CPU, capacité mémoire RAM), de stockage, et de réseaux virtualisés (accès réseaux internet et VPN, firewall, load balancer) permettant de définir une architecture réseaux sécurisée. Une Organisation regroupe un ou plusieurs vDC.

« **Espace de Stockage** » : Ressource de stockage mise à disposition dans le Datacenter Virtuel d'un Client via la solution de stockage hyperconvergente VMware vSAN, telle que définie à l'article 3.3.1 des présentes, ou via une Infrastructure de stockage mutualisée reposant sur les produits d'OVHcloud.

« **Gamme** » : Niveau de fonctionnalité disponible au sein d'un Datacenter Virtuel ajouté à l'Organisation du Client, les différents niveaux étant notamment listés à l'article 3.2.1 des présentes. A un Datacenter Virtuel donné correspond une Gamme.

« **IaaS** » : Infrastructure as a service.

« **Image(s)** » : Une image est une configuration prédéfinie d'un système d'exploitation (par exemple : Windows, Linux) qui peut être utilisée pour déployer rapidement et facilement de nouveaux systèmes dans un environnement informatique.

« **Interface de Virtualisation** » : Logiciel tiers fourni par OVHcloud qui permet au Client de gérer son offre Public VCF as-a-Service et les services associés, et en particulier de créer et gérer ses Machines Virtuelles.

« **Machine Virtuelle** » ou « **VM** » : Serveur non physique qui utilise les ressources du Datacenter Virtuel et qui est installée sur l'Infrastructure. Chaque Machine Virtuelle est gérée indépendamment des autres dans le Datacenter Virtuel du Client.

« **Object Storage compatible S3** » : Système de stockage de Contenus qui organise les informations sous forme d'objects, chaque object comprenant des Contenus ou données, des métadonnées et un identifiant unique. Il est conçu pour stocker de grandes quantités de Contenus ou données non structurés. Il offre une haute scalabilité et repose sur une Infrastructure mutualisée.

« **Organisation** » : Désigne un espace privé virtuel fourni par le logiciel VMware Cloud Director, logiciel sur lequel est basé Public VCF as-a-Service. L'Organisation regroupe l'ensemble des Datacenters Virtuels déployés par le Client pour héberger ses Machines Virtuelles.

« **OVHcloud Connect** » : Connectivité au réseau interne dédié OVHcloud (« **Backbone** ») fournie à un Client à un ou plusieurs points de présence 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.

« **OVHcloud Public VCF as-a-Service** » ou « **OVHcloud Public VMware Cloud Foundation as-a-Service** », « **Public VCF as-a-Service** » (autrefois appelé « **Managed VCD** ») : Ensemble du ou des Datacenter(s) Virtuel(s) hébergé(s) sur l'Infrastructure. Public VCF as-a-Service fonctionne avec VMware Cloud Director. Public VCF as-a-Service est géré par le Client à travers son Espace Client et l'Interface de Virtualisation.

« **Plugin** » : Composant logiciel qui s'intègre à une application ou à un système principal afin d'étendre ses fonctionnalités ou d'ajouter des caractéristiques spécifiques sans modifier le programme de base. Dans le cadre de l'Option de sauvegarde, le Plugin développé par Veeam permet de gérer les Sauvegardes au sein de l'interface de gestion VMware Cloud Director Tenant Portal.

« **Réseau Client** » : Ressources externes à l'Infrastructure 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(s) Hôte(s)** » : Désigne un serveur physique hébergé au sein d'un Data center et intégré à l'Infrastructure. Sa puissance de calcul est mise à disposition d'un ou plusieurs Client(s) dans le cadre du Service.

« **Thread** » : Un thread sur un processeur est une unité de traitement qui permet l'exécution concurrente de tâches sur un même cœur physique de processeur.

« **Virtual Central Processing Unit** » (ou vCPU) : Désigne une unité de traitement virtuelle, allouée à une VM et fonctionnant sur un Serveur Hôte. Chaque vCPU est une partie des ressources d'un CPU physique, qui est assigné à une VM pour lui permettre de traiter des instructions et d'exécuter des opérations informatiques.

« **Virtual Hosts** » ou « **vHosts** » ou « **Packs** » : Désigne un ensemble de ressources de puissance de calcul exprimé en quantité de Giga Hertz (ou vCPU) d'une part et de Go de RAM d'autre part, pouvant être alloué à un Datacenter Virtuel.

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

« **VMware Cloud Director** » ou « **VCD** » : Désigne un logiciel de gestion de cloud. Celui-ci permet la création, la gestion et le déploiement de ressources informatiques virtualisées à grande échelle. Ses fonctionnalités avancées telles que la gestion des ressources, du réseau logiciel, et la sécurité renforcée permettent la gestion des environnements cloud complexes.

« **VMware Cloud Director Tenant Portal** » : Le VMware Cloud Director Tenant Portal est une interface de gestion fournie par VMware permettant aux utilisateurs du service d'administrer et de provisionner les ressources allouées à leurs Datacenters Virtuels.

« **VMware Cloud Foundation** » : VMware Cloud Foundation fournit une plate-forme cloud pour les applications d'entreprises traditionnelles et modernes. Basé sur une pile définie par le logiciel éprouvée et complète dont VMware vSphere, VMware vSAN, VMware NSX, VMware Aria.

« **Veeam Data Platform** » : ensemble de Produits Tiers fournis par Veeam, permettant la sauvegarde et la restauration de Machine(s) Virtuelle(s) ou de Contenus.

« **vRack** » : Un ou un ensemble de réseaux locaux virtuels (« **VLAN** ») mis en place sur le Backbone constitué de ressources (serveurs, Espaces de stockage, etc.) fournies à un Client par OVHcloud. Les ressources physiquement situées dans différents Data centers géographiquement éloignés peuvent être connectées à vRack. Certains produits OVHcloud ne sont pas compatibles avec vRack ; les informations de compatibilité sont disponibles sur les pages produits du Site Internet.

3. EN QUOI CONSISTE PUBLIC VCF AS-A-SERVICE ?

3.1 Généralités

Public VCF as-a-Service est un service de type IaaS managé de la nomenclature des Services VMware on OVHcloud.

Dans le cadre de ce Service, le Client peut, par l'intermédiaire d'une Organisation, créer un ou plusieurs Datacenter(s) Virtuel(s) via son Espace Client. Pour chaque Datacenter Virtuel, le Client dispose d'une quantité de ressources allouées à celui-ci (« **Ressources** »). Le Client pourra les utiliser de façon autonome afin de créer et utiliser ses Machines Virtuelles grâce au logiciel VMware Cloud Director.

Les Ressources allouées à un Datacenter Virtuel sont de trois (3) types :

- Puissance de calcul, exprimée en Giga Hertz ou en vCPU, et en quantité de RAM,
- Capacité de stockage, exprimée en Go ou To,
- Connexion à des réseaux privés ou publics.

Les Ressources allouées à un Datacenter Virtuel pourront provenir de composants mutualisés ou dédiés en fonction de leur nature et du mode de consommation choisi par le Client.

Dans les deux cas, OVHcloud garantit au Client la capacité à pouvoir utiliser les Ressources allouées à son (ses) Datacenter(s) Virtuel(s) à tout moment, tel que spécifié dans les SLA à l'article 12 ci-dessous.

OVHcloud assure la gestion opérationnelle complète de l'Infrastructure (gestion capacitaire, redondance...) et de la couche logicielle VMware Cloud Foundation (montée de version, mise à jour de sécurité, etc.).

L'ensemble des fonctionnalités du Service figure sur le Site Internet.

3.2 Organisation, Datacenter Virtuel & Virtual Hosts

3.2.1 Description

Dans le cadre du Service, le Client bénéficiera :

- D'une Organisation pour chacun des Datacenters Virtuels sur lesquels Public VCF as-a-Service a été souscrit.
- Au sein de cette/ces Organisation(s), d'un Datacenter Virtuel disposant d'une quantité de Ressources équivalente à l'ensemble des Virtual Hosts commandés par le Client.

Le Client a la possibilité de moduler la quantité de GHz allouée par vCPU afin d'optimiser au mieux l'usage de la puissance de calcul disponible en fonction de ses besoins.

OVHcloud met à disposition plusieurs Gammes de solutions Public VCF as-a-Service :

- **Public VCF as-a-Service Standard** : Gamme de vDC disposant de fonctionnalités basiques de gestion de Machines Virtuelles.
- **Public VCF as-a-Service Advanced** : Gamme de vDC disposant de fonctionnalités de sécurité réseau avancées.
- **Public VCF as-a-Service Premium** : Gamme de vDC disposant de fonctionnalités de sécurité réseau avancées et de stockage hyperconvergé vSAN.

Le détail des Gammes de solutions Public VCF as-a-Service est disponible sur le Site Internet.

Dans le cadre de la croissance de son Service, le Client peut souscrire à :

- Des Virtual Hosts supplémentaires pour augmenter la puissance de calcul de son vDC ; et/ou
- De l'Espace de Stockage supplémentaire pour augmenter la capacité de stockage de son vDC ; et/ou
- Des adresses IP supplémentaires pour accroître la capacité des blocs d'adresses IP.

La liste des Virtual Hosts, des Espaces de Stockage, des fonctionnalités de gestion de réseaux et des blocs d'adresses IP est consultable sur le Site Internet. Les Services d'adresses IP supplémentaires sont soumis aux CP applicables.

3.2.2 Modèle de consommation

L'ensemble des Ressources de puissance de calcul est consommé sous forme de Virtual Hosts.

- Les services Virtual Hosts sont souscrits via un abonnement mensuel.
- Les Ressources d'un Virtual Host sont réservées au Client.
- 100 % des Ressources d'un Virtual Host sont facturées au Client.

3.3 Stockage

3.3.1 Description

Selon les disponibilités, le Client choisira entre trois types de capacité de stockage pouvant être mis à disposition au sein d'un Datacenter Virtuel :

- **Espace de Stockage Standard** : Espace de Stockage réservé, connecté à l'Infrastructure via le protocole NFS, s'appuyant sur une Infrastructure de stockage mutualisée, avec un minimum de 250 IOPS/TB.
- **Espace de Stockage Performance** : Espace de Stockage réservé, connecté à l'Infrastructure via le protocole NFS, s'appuyant sur une Infrastructure de stockage mutualisée, avec un minimum de 1000 IOPS/TB.
- **Espace de Stockage vSAN** : Espace de Stockage hyperconvergé haute-performance (basé sur la technologie VMware vSAN) réservé sur une Infrastructure mutualisée.

3.3.2 Modèle de facturation

Pour les Espaces de Stockage de type Standard ou vSAN, l'ensemble des souscriptions est associé à un abonnement mensuel. 100 % de la capacité souscrite est réservée et facturée.

3.4 Réseaux & sécurité

3.4.1 Gestion de réseaux et fonctionnalités de sécurité

Dans le cadre du Service, le Client dispose d'un ensemble de fonctionnalités de gestion de réseaux et de sécurité via l'interface de gestion VMware Cloud Director Tenant Portal. Les fonctionnalités disponibles dépendent de la Gamme de Service souscrite.

- La Gamme Service Standard inclut les fonctionnalités basiques de gestion de réseau (routage distribué et non distribué).
- Les Gammes Service Advanced et Premium incluent également les fonctionnalités de sécurité telles que le firewall Nord-Sud (gateway firewall) et le firewall distribué.

Dans le cadre du Service, le Client dispose de son propre réseau privé sécurisé lui permettant de connecter entre elles l'ensemble des Ressources gérées au sein d'un Datacenter Virtuel.

3.4.2 Connectivité publique

Dans le cadre de la Gamme Service Standard, le Client dispose d'une connectivité publique lui permettant de connecter ses Datacenters Virtuels à internet via le vRack. Par défaut, la bande est limitée à 5 Gbps (veuillez consulter le Site Internet pour connaître les options supplémentaires disponibles).

Dans le cadre des Gammes Service Advanced et Premium, le Client commande des blocs d'adresses IP publiques qu'il relie au gateway firewall. Par défaut, la bande passante est limitée à 5 Gbps sans frais supplémentaires. L'établissement de la connectivité publique peut varier en fonction de la gamme de Services choisie par le Client, tel que spécifié dans la Documentation d'OVHcloud.

3.4.3 Adresses IP publiques

Dans le cadre du Service, le Client peut souscrire de façon optionnelle à des blocs d'adresses IP publiques tels que définis dans la description du service « Adresses IP additionnelles » sur le Site Internet.

Pour assurer le bon fonctionnement de son Service, le Client est seul gestionnaire et responsable de ses ressources en adresses IP.

3.4.4 vRACK

Le vRack permet au Client de connecter tout ou partie des services fournis par OVHcloud - tels que le Service, y compris les ressources situées dans des environnements multiples et/ou des Data centers géographiquement éloignés.

Le Client est seul responsable de l'administration des ressources déployées sur son vRack. 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 Espace Client. Le Client peut

connecter sa propre Infrastructure et des ressources externes au vRack par le biais du service OVHcloud Connect, sous réserve des conditions particulières applicables.

4. OPTION MICROSOFT

4.1 En quoi consiste l'Option Microsoft ?

Dans le cadre de la solution Public VCF as-a-Service, le Client peut souscrire au service optionnel de licences Microsoft (« **Option Microsoft** »).

Les licences Microsoft sont disponibles à partir d'Images de Machines Virtuelles disponibles dans le catalogue de l'interface de gestion VMware Cloud Director Tenant Portal. Les Images disponibles concernent les Produits Tiers Microsoft Windows Server et Microsoft SQL Server dans leurs différentes éditions.

4.2 Quel est le modèle de consommation ?

L'Option Microsoft est facturée tous les mois dès lors qu'une Machine Virtuelle utilisant ces licences est active sur le Datacenter Virtuel, quelle que soit la durée de cette utilisation.

- Pour Microsoft Windows Server, la facturation est basée sur le nombre de vCPU assigné à la Machine Virtuelle active.
- Pour Microsoft SQL Server, la facturation est basée sur le nombre de vCPU assigné à la Machine Virtuelle active avec un minimum de 4vCPU facturées.

4.3 Quelles sont les limites de l'Option Microsoft ?

Il peut exister des limites, notamment en ce qui concerne le catalogue de versions de systèmes d'exploitation disponibles. Elles sont présentées dans la documentation disponible sur le Site Internet.

Le Client s'engage à les respecter et à se tenir informé de leurs évolutions.

Les Images Microsoft mises à disposition sont hébergées sur les Infrastructures d'OVHcloud. L'accès aux Images peut être restreint ou soumis à des conditions spécifiques d'utilisation, de sécurité ou de licence. La disponibilité des Images peut être affectée par des opérations de maintenance planifiées ou imprévues susceptibles d'entraîner des interruptions temporaires ou une dégradation des performances. La synchronisation des Images sur l'Infrastructure peut également entraîner des indisponibilités temporaires, de l'ordre de quelques minutes. OVHcloud informera le Client à l'avance de toute maintenance planifiée qui pourrait impacter l'accès aux Images.

5. OPTION DE SAUVEGARDE MANAGED VEEAM FOR VMWARE CLOUD DIRECTOR

Dans le cadre de la solution Public VCF as-a-Service, le Client peut, à partir de son Espace Client, souscrire au service optionnel de sauvegarde Managed Veeam for VMware Cloud Director (« **Option de sauvegarde** »).

L'Option de sauvegarde est un service de type IaaS managé de la nomenclature des Services VMware on OVHcloud. L'Option de sauvegarde permet au Client de sauvegarder les Machines Virtuelles de son environnement VMware Cloud Director ainsi que les Contenus qui y sont stockés (« **Sauvegarde** »). Cette fonction de Sauvegarde est intégrée dans le VMware Cloud Director Tenant Portal sous forme de Plugin.

L'ensemble des fonctionnalités disponibles sur l'Option de sauvegarde figure sur le Site Internet.

5.1 En quoi consiste l'Option de sauvegarde ?

L'Option de sauvegarde permet au Client de bénéficier d'un accès au Plugin Veeam Data Platform à travers l'interface de gestion VMware Cloud Director Tenant Portal, pour réaliser les travaux de Sauvegarde. L'Option de sauvegarde est activée au niveau de l'Organisation VMware Cloud Director pour l'ensemble des DataCenters

Virtuels composant cette Organisation. Une fois que l'Option de sauvegarde est activée sur l'Organisation du Client, elle sera la seule disponible pour la Sauvegarde de toutes ses Machines Virtuelles.

Le Client doit créer des travaux de Sauvegarde avec une durée de rétention et sélectionner les Machines Virtuelles qu'il souhaite sauvegarder.

OVHcloud assure la gestion opérationnelle complète de la solution Veeam Data Platform (gestion capacitaire redondance...).

Pour bénéficier de la copie de ses Contenus dans une autre Région, le Client doit utiliser le dépôt Silver ou le dépôt Gold, conformément à l'article 5.2 ci-dessous.

Certains pays dans lesquels l'Option de sauvegarde est disponible ne comportent qu'une seule Région. Dans ces circonstances, la copie des Contenus du Client a nécessairement lieu dans une Région située dans un autre pays. Le Client est tenu de consulter la documentation technique disponible sur le Site Internet pour prendre connaissance de la localisation de la Région dans laquelle est réalisée la copie de ses Contenus.

Le dépôt Bronze ne permet pas de réaliser une copie des Contenus du Client dans une seconde Région.

Chaque nuit, les Sauvegardes sont initiées automatiquement. En cas d'erreur sur la Sauvegarde d'une Machine Virtuelle, Veeam Data Platform essaiera de nouveau trois (3) fois avec plusieurs minutes d'intervalle entre chaque tentative. Aucun contrôle sur l'intégrité de la Sauvegarde ou des Contenus n'est effectué. OVHcloud n'est tenue qu'à une obligation de moyens vis-à-vis de la réalisation de ce contrôle de cohérence. En cas d'échec de ce contrôle ou de corruption des Contenus sauvegardés ou dupliqués, la responsabilité d'OVHcloud sera appréciée en fonction de son obligation de moyens.

5.2 Quel est le modèle de consommation de l'Option de sauvegarde ?

L'Option de sauvegarde est facturée tous les mois dès lors qu'une Machine Virtuelle est ajoutée dans un travail de Sauvegarde. Chaque Machine Virtuelle ajoutée à un travail de Sauvegarde est facturée pour une durée minimum d'un mois entier.

L'Option de sauvegarde permet au Client de créer lui-même les travaux de Sauvegarde et de définir pour chacun d'eux une durée de rétention des Contenus sauvegardés. Les travaux de Sauvegarde s'appuient sur trois (3) types de dépôts, basés sur l'Object Storage compatible S3, facturés à l'usage par GB utilisé :

- **Dépôt Bronze** : Ce dépôt est présent dans la Région de Public VCF as-a-Service, il ne permet pas une copie des contenus dans une seconde Région.
- **Dépôt Silver** : OVHcloud utilise une fonctionnalité Veeam, le Scale-out Backup Repository (« **SOBR** ») avec une localisation au plus proche de l'environnement Managed VCD, avec une copie dans une autre Région. A la fin de chaque travail de Sauvegarde, les contenus sont copiés dans la seconde Région.
- **Dépôt Gold** : Il est lui aussi configuré avec un Veeam SOBR permettant la copie des Contenus dans une seconde Région à la fin de chaque travail de Sauvegarde. Sur ce SOBR, l'immutabilité est activée avec un paramètre à quatorze (14) jours. Ce dépôt doit être activé depuis l'Espace Client pour être visible dans le Plugin Veeam au travers du VMware Cloud Director Tenant Portal.

L'ensemble des fonctionnalités disponibles sur l'Option de sauvegarde figure sur le Site Internet.

5.3 Quelles sont les conditions de la responsabilité pour l'Option de sauvegarde ?

OVHcloud est soumise à une simple obligation de moyens à l'égard de l'Option de sauvegarde. La responsabilité d'OVHcloud à cet égard est limitée tel que décrit dans les CG.

Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'Option de sauvegarde, et notamment (a) de la sélection des Machines Virtuelles de l'Organisation qu'il souhaite sauvegarder, (b) des Contenus faisant l'objet des Sauvegardes,

(c) de la vérification de la bonne exécution des Sauvegardes, (d) de la vérification de l'intégrité des Sauvegardes à l'aide des outils que le Client juge appropriés, et, (e) en cas d'échec, de la mise en œuvre d'une nouvelle opération de Sauvegarde, en contactant le Support si nécessaire. OVHcloud ne gère pas les opérations de Sauvegarde ou de restauration effectuées dans le cadre de l'Option de Sauvegarde.

Le Client s'engage à signaler dès que possible à OVHcloud la découverte d'un dysfonctionnement, d'une erreur ou d'une vulnérabilité dans l'opération de Sauvegarde.

Le Client assure qu'il détient les droits nécessaires et qu'il est en conformité avec la réglementation en vigueur. Il est rappelé au Client qu'OVHcloud n'a aucune connaissance des Contenus et des activités pour lesquels le Client utilise l'Option de Sauvegarde. L'Option de sauvegarde peut être suspendue et interrompue conformément aux termes des CG et des présentes CP.

5.4 Fin de l'offre Public VCF as-a-Service ou de l'Option de sauvegarde

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 de l'offre Public VCF as-a-Service ou de l'Option de sauvegarde, toutes les Sauvegardes (y compris les Contenus et informations qu'elles contiennent) sont supprimées de manière automatique et irréversible après un délai de quatorze (14) jours.

Avant de commencer ces tâches, ainsi qu'avant la date d'expiration de l'Option de sauvegarde ou de l'offre Public VCF as-a-Service, le Client doit sauvegarder ou transférer ses Machines Virtuelles (y compris les Contenus et informations qu'elles contiennent) vers d'autres appareils, afin de se protéger contre toute perte ou altération.

5.5 Répartition des tâches et des responsabilités entre le Client et OVHcloud à l'égard de l'Option de sauvegarde

Sauvegarde	OVHcloud	CLIENT
Machine Virtuelle et Contenu du Client		X
Dépôt de Sauvegarde mis à disposition	X	
Maintenance Veeam data Platform	X	
Déploiement de la solution Veeam Data Platform	X	
Sauvegarde du Contenu des Machines Virtuelles		X
Fonctionnement de l'Option de sauvegarde		
Administration (via Plugin)		X
Disponibilité de l'Infrastructure	X	
Création de travaux de Sauvegarde		X
Test intégrité des Sauvegardes		X
Suppression de travaux de Sauvegardes		X
Réversibilité		
Récupération des Contenus		X
Suppression des Contenus lors de la résiliation de l'Option de Sauvegarde	X	

6. COMMENT ACCEDER AU SERVICE ?

6.1 Espace Client

Au même titre que l'ensemble des services fournis par OVHcloud, Public VCF as-a-Service sera disponible dans l'Espace Client. L'Espace Client permettra au Client de gérer l'ensemble de ses souscriptions au Service et notamment de :

- Bénéficier d'un inventaire des services souscrits et d'en gérer le renouvellement ou la résiliation.
- D'accéder à l'interface de gestion « VMware Cloud Director Tenant Portal »

- Gérer la capacité des services souscrits (ajout / suppression de ressources sur les vDC).
- Gérer l'activation / désactivation des services optionnels.

6.2 Interface de Virtualisation

La solution Public VCF as-a-Service est basée sur des fonctionnalités inhérentes aux produits de la suite logicielle VMware Cloud Foundation et du logiciel VMware Cloud Director, tous deux édités par VMware by Broadcom, partenaire d'OVHcloud. Ces logiciels sont intégrés par OVHcloud conformément aux conditions spécifiques définies par VMware by Broadcom®.

L'ensemble des produits de la suite logicielle VMware Cloud Foundation® sont hébergés sur des ressources gérées directement par OVHcloud. Dans le cadre du Service, OVHcloud fournit au Client un accès au VMware Cloud Director Tenant Portal.

Le VMware Cloud Director Tenant Portal dispose d'un ensemble de fonctionnalités permettant au Client de gérer ses ressources et de déployer ses ressources applicatives en toute autonomie. L'ensemble des configurations réalisées dans ce cadre est sous l'entière responsabilité du Client.

6.3 API

Dans le cadre du Service, le Client bénéficiera de l'API VMware Cloud Director Tenant Portal mise à disposition par le fournisseur du Produit Tiers, VMware by Broadcom, pour faciliter l'intégration des capacités de logiciel VMware Cloud Director avec une application tierce.

L'utilisation des API relève de l'entière responsabilité du Client.

7. QUELLES SONT LES LIMITATIONS DU SERVICE ?

Public VCF as-a-Service peut comporter des limitations techniques (incluant sans s'y limiter le nombre de Virtual Datacenters au sein de l'organisation VMware Cloud Director, le nombre de edge gateway ou encore le nombre de Machines Virtuelles). Ces limitations sont, le cas échéant, présentées dans la documentation disponible sur le Site Internet.

Le Client s'engage à les respecter.

8. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE ?

8.1 Éligibilité

L'abonnement à Public VCF as-a-Service est réservé aux Clients professionnels qui ne sont pas couverts par le droit de la consommation en vigueur. Par dérogation aux dispositions des Conditions Générales de Services, les modalités d'annulation applicables aux clients couverts par le droit de la consommation ne s'appliquent pas au Service.

8.2 Souscription

En plus de la configuration initiale fournie dans le cadre du Service, le Client peut également ajouter des ressources et services additionnels, qui peuvent consister en un Virtual Host supplémentaire, un Espace de Stockage ou des options détaillées sur le Site Internet.

Pour chaque Datacenter Virtuel, le Client peut souscrire des ressources supplémentaires (augmentation de la puissance de calcul 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, lorsque cela est possible, uniquement pour les heures où ces ressources sont utilisées.

8.3 Conditions applicables

Public VCF as-a-Service est soumis au Contrat et notamment aux présentes CP, aux CG ainsi qu'aux conditions des Produits Tiers applicables.

Public VCF as-a-Service doit être utilisé conformément à la dernière version du Contrat susmentionné.

8.4 Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service, 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 Contenus qu'il utilise dans le cadre du Service. Le Client doit disposer des connaissances et compétences techniques nécessaires et prendre connaissance des caractéristiques de Public VCF as-a-Service avant leur utilisation. Le Client confirme ainsi qu'il dispose de l'ensemble des connaissances techniques requises pour gérer correctement un service de Virtualisation comme OVHcloud Managed VCD.

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

Le Client est le seul gestionnaire des Datacenters Virtuels et des Espaces de Stockage mis à sa disposition.

Le Client s'engage à faire un usage responsable de Public VCF as-a-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.

8.5 Maintenance

Afin d'assurer le bon fonctionnement du Service, OVHcloud procède à des opérations de maintenance. Le Client sera informé de toute opération de maintenance planifiée pouvant avoir un impact sur l'utilisation du Service. Cette notification pourra être réalisée soit par courriel à l'adresse indiquée par le Client dans son Espace Client, soit par publication sur la page OVHcloud Status du Site Internet, soit en contactant directement le Client par téléphone ou par tout autre moyen. Ces communications décriront précisément le type de maintenance prévue.

8.5.1 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 :
 - i. la perte de conformité pour les certifications de sécurité ;
 - ii. la mise en danger de la sécurité et de la stabilité du système ;
 - iii. l'exposition à des vulnérabilités critiques ;
 - iv. la perte de service à une clientèle plus large ;
 - v. la perte de données (appartenant à OVHcloud ou au Client).

Une fois qu'OVHcloud a pris connaissance du problème avec une compréhension claire de l'impact et une analyse/validation de ses équipes de sécurité, les informations pertinentes sont partagées avec le Client, indiquant qu'OVHcloud travaille à une solution. Dans les heures qui suivent cette première communication, 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 OVHcloud compte sur un fournisseur d'un Produit Tiers 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 fournisseur du Produit Tiers.

- 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 des clients d'OVHcloud, 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. Le comité consultatif des changements (organe interne à OVHcloud) doit les approuver.
- c) **Mineure.** Ces tâches ont un impact faible ou nul 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 comité consultatif des changements pour être approuvées. Le nombre de tâches à accomplir n'est pas limité.

Du fait que les maintenances soient un élément indispensable pour le maintien et la stabilité du Service, il est important que le Client n'apporte aucune configuration sur son Infrastructure qui pourrait entraver les processus de maintenance. Si ce cas se produit, OVHcloud (a) ne sera pas responsable des conséquences de ces configurations ou de l'altération de celles-ci conformément aux dispositions de ce paragraphe, (b) ne sera pas tenu de verser les Crédits de services en cas d'indisponibilité du Service pendant la durée durant laquelle OVHcloud n'a pas pu procéder aux maintenances, et (c) informera le Client par mail ou téléphone qu'une configuration bloque les actions de la maintenance, et demandera le retrait des configurations dans un délai de sept (7) jours. Si au bout du délai de sept (7) jours, les configurations ne sont pas retirées, OVHcloud est autorisé à retirer les configurations et à procéder à la maintenance, tout en informant le Client que les configurations ont été altérées.

Durant les maintenances, des actions peuvent entraîner des modifications à chaud de l'Infrastructure, comme des déplacements de Machines Virtuelles sur des Serveurs Hôtes. OVHcloud informera le Client des actions faites sur les Infrastructures par e-mail ou sur la page OVHcloud Status du Site Internet. Si les actions provoquent des instabilités sur la production du Client, et qu'il est déterminé que la production du Client n'est pas compatible avec des actions à chaud, OVHcloud ne pourra pas être tenu responsable des impacts de service sur la production du Client.

OVHcloud fournit des mises à jour des différents composants logiciels permettant la fourniture de Public VCF as-a-Service, notamment les composants des Produits Tiers VMware Cloud Foundation, VMware Cloud Director. Les mises à jour effectuées sont celles publiées par les différents éditeurs de logiciels, conformément aux Conditions Produits Tiers actuellement en vigueur.

Toutefois, dans le cadre d'un changement conséquent d'un composant et/ou dont la mise en production aurait un impact certain sur la production du Client, la responsabilité de la mise en production relèverait de la responsabilité du Client et la mise à jour pourrait entraîner une modification tarifaire du Service.

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 Public VCF as-a-Service et ses options sont développés à la seule discrétion d'OVHcloud, de ses partenaires et des fournisseurs de Produits Tiers qui fournissent les solutions utilisées dans le cadre de Public VCF as-a-Service selon leurs propres calendriers.

9. LIMITES ET RESTRICTIONS

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et certains protocoles (comme 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 Internet.

Le Client est responsable de l'utilisation du Service conformément aux présentes Conditions Particulières de Service. 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.

10. CONTINUITE D'ACTIVITE

Il est rappelé au Client que la solution Public VCF as-a-Service 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 Public VCF as-a-Service dans différents Data centers, 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.

11. SAUVEGARDES

Sauf stipulation contraire, OVHcloud ne prend aucun engagement de sauvegarde du Contenu du Client hébergé sur le Service. Il est donc de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses Contenus en cas de perte, de dommage aux données mutualisées, pour quelque raison que ce soit, y compris les Contenus non expressément mentionnés dans les présentes conditions. Le Client peut utiliser l'Option de sauvegarde Managed VEEAM for VMware Cloud Director, détaillée à l'article 5.

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

Les opérations de maintenance (définies à l'article 8.5.) ayant des impacts sont exclues du SLA.

12.1. SLA sur la solution Public VCF as-a-Service.

Le SLA s'applique à Public VCF as-a-Service, à un niveau de service basé sur le Datacenter Virtuel et la Gamme choisie. Si un composant mutualisé est utilisé pour une ou plusieurs Gammes – par exemple le VMware Cloud Director Tenant Portal, il doit être traité comme un incident individuel, ce qui permettra au Client de réclamer plusieurs Crédits de service si et quand ce composant mutualisé est touché et subit une indisponibilité.

Lorsque le Client décide d'ajouter un Datacenter Virtuel d'une certaine Gamme, la Gamme choisie détermine les Conditions Particulières et le niveau du SLA applicables sur ce Datacenter Virtuel.

« **Minutes disponibles maximum** » correspond au nombre total de minutes accumulées pour un mois de facturation pour un Datacenter Virtuel donné, au cours desquelles Public VCF as-a-Service a été activé dans le cadre d'un abonnement OVHcloud.

« **Temps d'indisponibilité** » correspond au nombre total de minutes accumulées pour un mois de facturation pour le Service au cours desquelles Public VCF as-a-Service n'a pas été disponible. A l'exception de toute indisponibilité causée par le Client ou due à une utilisation de Public VCF as-a-Service ne respectant pas les conditions du Contrat, une minute donnée est considérée comme indisponible si l'une des conditions suivantes est constatée en raison d'un incident avéré sur la plateforme :

- a) Toutes les Machines Virtuelles dans un Datacenter Virtuel exploité n'ont aucune connectivité externe et/ou sont inaccessibles ; ou
- b) Aucune des Machines Virtuelles ne peut accéder au stockage ; ou

c) Impossibilité de créer de nouvelles Machines Virtuelles dans le vDC, via le VMware Cloud Director Tenant Portal ou via une API, pour une autre raison que l'atteinte de la limite des capacités du vDC en GHz, RAM ou stockage ; ou

d) Aucune des Machines Virtuelles ne peut être démarrée

Le taux de disponibilité mensuel du SLA est fixé à 99,95 % pour l'ensemble du Service, et les Crédits de service associés sont les suivants :

Taux de disponibilité mensuel	Crédits de service
Inférieur à 99,95 %	10 % du prix mensuel du Service impacté
Inférieur à 99 %	30 % du prix mensuel du Service impacté

Les Crédits de service doivent être réclamés en ouvrant un ticket. Le Client doit réclamer ces Crédits de service au plus tard trente (30) jours après la survenance de l'incident.

Par « **Taux de disponibilité mensuel** », 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 la déclaration de l'incident auprès d'OVHcloud via l'ouverture d'un ticket sur l'Espace Client ou l'appel au support, jusqu'à ce que la panne soit résolue et que la confirmation de la résolution soit communiquée par OVHcloud. Il est calculé à l'aide de la formule suivante : $[(\text{Minutes disponibles maximum} - \text{Temps d'indisponibilité}) / \text{Minutes disponibles maximum}] * 100$.

Les Crédits de service prévus 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 Crédits de service ne se cumulent pas. En ce cas, il est fait application du Crédit de service le plus favorable au Client.

Le montant mensuel total cumulé (tous incidents et SLA confondus) des Crédits de service pouvant être dus par OVHcloud est plafonné globalement à trente pourcent (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 Crédits de service ne sont pas dus dans l'hypothèse où le non-respect du SLA résulte :

- (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud tels que non-limitativement cas de force majeure, pandémie, fait d'un tiers, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client ; ou
- (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) ; ou
- (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise configuration réseau, saturation des Espaces de Stockage, utilisation inappropriée des éléments systèmes, logiciels ou autres utilisés par le Client dans le cadre des Services) ; ou

- (iv) d'une maintenance planifiée ; ou
- (v) d'une suspension intervenant dans les conditions prévues à l'article 3.7 des Conditions Générales de Services ; ou
- (vi) d'un hacking ou piratage informatique.

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

12.2 Pas de SLA applicable à l'Option de sauvegarde.

Aucun SLA n'est fourni à l'égard de l'Option de sauvegarde. OVHcloud a cependant défini des objectifs (Service Level Objectives ou SLO) à l'égard de l'Option de sauvegarde pour permettre au Client d'effectuer des tâches de Sauvegarde quotidiennes. OVHcloud ne garantit pas l'atteinte de ces objectifs et n'accorde par conséquent aucun Crédit(s) de service.

Pour ce faire, OVHcloud collecte un ensemble de mesures, y compris mais sans s'y limiter :

- Disponibilité de l'Option de sauvegarde ;
- Disponibilité de l'Infrastructure où est installée l'Option de sauvegarde ;
- Disponibilité des Dépôts de Sauvegarde

Le SLO ne s'applique pas au(x) Contenu(s) de la Sauvegarde ni au temps nécessaire à l'exécution de la tâche de Sauvegarde ou de restauration.

SLO	Disponibilité	GTI	GTR
Fonction de sauvegarde	99,9 %	4 h	24 h
Fonction de restauration	99,9 %	4 h	12 h

« **GTI** » ou « Garantie de temps d'intervention » : Temps maximum que prendra OVHcloud pour intervenir sur un Incident. La GTI démarre à la déclaration de l'Incident auprès d'OVHcloud via l'ouverture d'un ticket sur l'Espace Client ou l'appel au Support et se termine lorsque OVHcloud contacte le Client avec un ID de ticket d'assistance, ou lorsque le personnel du Support répond pour la première fois à un ticket d'Incident ouvert par le Client.

« **GTR** » ou « 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. La GTR démarre à la déclaration de l'Incident auprès d'OVHcloud via l'ouverture d'un ticket sur l'Espace Client ou l'appel au Support et se termine lorsque l'Incident est résolu avec un état « terminé » ou « annulé » (avec l'accord du Client).

Le SLO s'applique selon les conditions suivantes :

- a) Les Machines Virtuelles suivent les bonnes pratiques de VMware Cloud Director.
- b) Les Machines Virtuelles de plus de 6 To ne sont pas soumises à ce SLO.
- c) 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 SLO ne s'applique pas.

d) OVHcloud se réserve le droit de demander l'accord au Client pour 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 SLO ne s'applique pas.

e) Les maintenances planifiées par OVHcloud nécessitant une indisponibilité de l'Option de sauvegarde peuvent être éligibles au SLO.

13. DUREE, RENOUVELLEMENT ET FIN DU SERVICE

13.1 Durée

Le Client s'engage à utiliser Public VCF as-a-Service pendant toute la durée de souscription choisie lors de la Commande de son Datacenter Virtuel au sein de son Organisation.

Pendant la période d'engagement, le Client :

- est autorisé à augmenter la puissance de calcul du(des) Datacenter Virtuel(s) au sein de l'Organisation. Dans ce cas, le Client renouvelle la période de souscription pour la même durée que celle initialement choisie pour le Datacenter Virtuel concerné. Le Client est chargé de gérer les dates d'anniversaire de tous ses Datacenters Virtuels au sein de son Organisation.
- n'est pas autorisé à rétrograder sa solution Public VCF as-a-Service.

Les prix et les modes de paiement en vigueur sont disponibles sur le Site Internet.

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

L'engagement de durée ne s'applique pas à l'option de sauvegarde Managed VEEAM for VMware Cloud Director.

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

Le Client peut effectuer une mise à niveau du 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 Internet.

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.

13.2 Renouvellement

L'Auto-renew est activé par défaut sur cette offre Public VCF as-a-Service.

La durée de certaines options ou fonctions qui peuvent être associées à Public VCF as-a-Service, ainsi que leurs conditions de renouvellement et de résiliation, peuvent différer de celles applicables au Service. Le Client est invité à en prendre connaissance.

13.3 Fin du Service

En cas de non-renouvellement ou de résiliation de l'offre Public VCF as-a-Service, pour quelque raison que ce soit, toutes les fonctions virtuelles et les Contenus seront automatiquement et irréversiblement supprimés (y compris les Sauvegardes et les duplications).

Avant l'expiration de son offre Public VCF as-a-Service, ou avant de résilier ou de supprimer le Service, le Client est tenu d'effectuer les sauvegardes et les transferts de Contenus nécessaires à la poursuite du stockage.

OVHcloud efface l'ensemble des Contenus clients à la fin du Service dans un délai de quatorze (14) jours, conformément aux procédures suivantes :

- La suppression des Contenus sur le disque dur ou le réseau est effectuée par écrasement des données (nettoyage par écrasement, un passage) ;
- L'effacement des Contenus 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 Contenus sont, dans tous les cas, effacés avant d'être retirés de la baie. Le dispositif est détruit si une erreur se produit pendant le processus de suppression ; ou
- Les dispositifs de stockage sont détruits à l'aide de machines dédiées dans un espace sécurisé de chaque Data center.

14. QUELLES SONT LES CONDITIONS FINANCIÈRES DE LA SOLUTION PUBLIC VCF AS-A-SERVICE ?

14.1 Paiement

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

14.2 Facturation

OVHcloud peut proposer différents types de tarification pour le même Service, comme indiqué sur le Site Internet. 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.

Si le Client souscrit à Public VCF as-a-Service le quinzième (15e) 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 du Service, et si le Client conserve le même produit et exactement les mêmes options, 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 a 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 (1) mois civil, le même processus s'appliquera pour synchroniser et maintenir toute la facturation au début des mois civils.

14.3 Ressources supplémentaires

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

14.4 Pay as you go

Les Infrastructures additionnelles (Serveurs Hôtes, Espaces 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 options souscrites par le Client en complément de l'offre Public VCF as-a-Service 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.

ANNEXE 1

Conditions particulières de migration depuis le Service Hosted Private Cloud – VMware on OVHcloud

1. OBJET

Cette annexe définit les conditions spécifiques applicables aux Clients dans le cadre de la migration de leur service Hosted Private Cloud – VMware on OVHcloud vers Public VCF as-a-Service, avec ou sans options associées.

2. CHAMP D'APPLICATION

Elles ne s'appliquent qu'aux services Hosted Private Cloud – VMware on OVHcloud (ci-après le(s) « **Service(s) HPC VMware on OVHcloud** ») dont :

- le Client a formalisé le souhait de migration vers le Service OVHcloud Managed VCD avant le 1^{er} Mai 2024 dans le cadre de la campagne de migration mise en place par OVHcloud ; ou
- le Client a formalisé le souhait de migration vers Public VCF as-a-Service après le 1^{er} mai 2024 ; et
- le Service HPC VMware on OVHcloud ne présente pas d'incompatibilité avec une migration vers OVHcloud Managed VCD.

Le Service HPC VMware on OVHcloud avec les caractéristiques suivantes est incompatible avec la solution Public VCF as-a-Service :

- Service HPC VMware on OVHcloud certifié PCI-DSS ou HDS ;
- Service HPC VMware on OVHcloud qualifié SECNUMCLOUD ; et
- Service HPC VMware on OVHcloud disposant de l'option Zerto.

3. MIGRATION

3.1 Prise en charge de la migration

3.1.1 Migration du Service HPC VMware on OVHcloud vers la solution Public VCF as-a-Service. OVHcloud prend à sa charge l'intégralité du processus de migration du Service HPC VMware on OVHcloud pour le compte du Client et, dans la mesure du possible, assurera cette migration sans interruption de service.

Le Client sera informé du démarrage de la migration au minimum une semaine à l'avance et s'engage à coopérer avec OVHcloud. OVHcloud sera cependant seule responsable de la détermination de la date de migration, sauf situation exceptionnelle et sous réserve de la disponibilité des équipes.

3.1.2 Migration du service optionnel de licences Microsoft. Si le Client a souscrit au service optionnel de licences Microsoft dans le cadre du Service HPC VMware on OVHcloud, ledit service optionnel sera migré automatiquement vers l'Option Microsoft, sans action spécifique du Client.

3.1.3 Migration de l'option Veeam Managed Backup vers l'Option de sauvegarde. Si le Client a souscrit à l'option Veeam Managed Backup dans le cadre du Service HPC VMware On OVHcloud, et s'il souscrit à l'Option de sauvegarde dans le cadre du Service, OVHcloud conservera ses Contenus jusqu'à l'expiration des travaux de Sauvegarde.

Les durées de rétention des trois offres de l'option Veeam Managed Backup du Service HPC VMware on OVHcloud sont disponibles sur le Site Internet.

Si le Client souhaite demander la restauration d'une Machine Virtuelle depuis le dépôt de sauvegarde de l'option Veeam Managed Backup, il doit contacter OVHcloud. OVHcloud peut répondre favorablement à la demande du Client, à titre exceptionnel et sous certaines conditions. Toutefois, OVHcloud ne fournit dans tous les cas aucune

garantie concernant ladite restauration qui ne fait pas partie du Service et de l'Option de sauvegarde. Par conséquent, la restauration ne constitue en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte ou l'altération de ses Contenus. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Contenus afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration.

3.2 Organisation, Datacenter Virtuel & Virtual Hosts

Dans le cadre de la migration, le Client bénéficiera d'une Organisation pour le Service HPC VMware on OVHcloud souscrit.

Au sein de(s) Organisation(s), le Client bénéficiera d'un Datacenter Virtuel disposant d'une quantité de ressources équivalente à celle du Service HPC VMware on OVHcloud migré. Plus précisément, le Client disposera d'une quantité de vRAM et d'un nombre de threads égaux à ceux disponibles sur le Service HPC VMware on OVHcloud migré.

Les ressources seront mises à disposition du Client sous la forme de Virtual Hosts équivalents afin de faciliter la mise en correspondance avec les hosts physiques du Service HPC VMware on OVHcloud migré. Par exemple, un host physique PRE-48 sera représenté par un vHost PRE-48 au sein du Datacenter Virtuel, vHost disposant de 48 GB de RAM et d'une puissance de calcul équivalente à 12 cœurs physiques ou 24 threads.

L'ensemble des vHosts disponibles dans le cadre du Service HPC VMware on OVHcloud migré, ainsi que leurs caractéristiques sont disponibles sur le Site Internet. OVHcloud met à disposition plusieurs Gammes de la solution Public VCF as-a-Service afin d'assurer une continuité fonctionnelle maximale avec le Service HPC VMware on OVHcloud migré :

Public VCF as-a-Service Standard : pour les Clients dont le Service HPC VMware on OVHcloud migré n'utilise pas les services de Virtualisation de réseau NSX ou de stockage hyperconvergé vSAN ;

Public VCF as-a-Service Advanced : pour les Clients dont le Service HPC VMware on OVHcloud migré utilise les services de Virtualisation de réseau NSX sans l'option de stockage hyperconvergé vSAN ;

Public VCF as-a-Service NSX avec vSAN ou Premium : pour les Clients dont le Service HPC VMware on OVHcloud migré utilise le stockage hyperconvergé vSAN.

3.3 Implantation géographique

OVHcloud assurera dans la mesure du possible une migration du Service HPC VMware on OVHcloud au sein du même Data center. Néanmoins, OVHcloud pourrait être susceptible de déplacer le Service sur un Data center différent de celui sur lequel le Service HPC VMware on OVHcloud est actuellement délivré. Dans ce cas, OVHcloud en informera le Client par le biais d'une communication sur son Espace Client, par e-mail ou par tout autre moyen.

3.4 Stockage

À la suite de la migration des VM, le Client bénéficiera de la migration des espaces de stockage actuellement associés au Service HPC VMware on OVHcloud vers les solutions de stockage de Public VCF as-a-Service équivalentes en termes de capacité et de niveau de performance.

3.5 Réseaux

Dans le cadre du Service HPC VMware on OVHcloud migré vers la solution Public VCF as-a-Service, OVHcloud assure l'extension des plages d'adresses IP associées au Service HPC VMware on OVHcloud migré afin de garantir leur réutilisation au sein du Datacenter Virtuel mis à disposition.

4. CONDITIONS FINANCIERES

4.1 Prix de la migration et modèle de facturation

4.1.1 Prix. La prise en charge de la migration est assurée par OVHcloud et ne fera l'objet d'aucune facturation pour le Client.

4.1.2 Modèle de facturation. La solution Public VCF as-a-Service ne supportant qu'un modèle de souscription mensuel, l'ensemble du Service HPC VMware on OVHcloud et ses options migrées basculeront automatiquement sur ce modèle de facturation. Notamment, le modèle de consommation à l'heure ne sera pas disponible.

4.2 Conditions applicables en cas d'acceptation de la migration avant le 1^{er} mai 2024

Le Client ayant manifesté son souhait de migration avant le 1^{er} mai 2024 ne se verra pas appliquer la hausse de prix effective depuis cette date pour le Service HPC VMware on OVHcloud. Ainsi, le Service HPC VMware on OVHcloud lui est facturé à partir du 1^{er} mai 2024 au tarif de la solution Public VCF as-a-Service d'OVHcloud jusqu'à la migration.

Toutefois, en cas de refus du Client de procéder à la migration, le Service HPC VMware on OVHcloud ne sera pas migré et l'augmentation des tarifs annoncée en avril 2024 lui sera appliquée rétroactivement à compter du 1^{er} mai 2024.

4.2 Conditions applicables en cas d'acceptation de la migration après le 1^{er} mai 2024

Le Client ayant formalisé son souhait de migrer son Service HPC VMware on OVHcloud vers Public VCF as-a-Service après le 1^{er} mai 2024 ne pourra bénéficier du prix de la solution Public VCF as-a-Service qu'à compter de la date de la migration effective.