CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES PUBLIC CLOUD

Version en date du 1er mai 2024

Changements clés :

Cette nouvelle version des conditions particulières entre en vigueur le 1er mai 2024 et simplifie les modalités de facturation (Article 7) :

- **Cycle de facturation**. Tous les Services Public Cloud, y compris ceux soumis à un tarif forfaitaire mensuel, seront facturés au début du mois sur la base de la consommation du mois précédent, et

- **Calcul du forfait mensuel**. Le premier mois sera facturé au prorata du nombre de jours restants dans le mois, alors qu'auparavant il était calculé sur la base du nombre d'heures restantes dans le mois.

Version précédente applicable jusqu'au 30 avril 2024 disponible à l'adresse suivante : https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/2ca7259-Conditions_particulieres_OVH_Stack-QC-13.1.pdf

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET 2

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES 2

ARTICLE 3 : ACTIVATION DU SERVICE 3

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES 3

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ET CREDITS DE SERVICE 7

ARTICLE 6 : DUREE DES SERVICES 10

ARTICLE 7 : TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION 11

ARTICLE 8 : SERVICE EN PHASE DE TEST 12

ARTICLE 9 : DEFINITIONS 13

ANNEXE 1 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE OVHCLOUD MANAGED KUBERNETES 15

ANNEXE 2 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE MANAGED PRIVATE REGISTRY 17

ANNEXE 3 : CONDITIONS SPECIFIQUES – NETWORK 21

ANNEXE 4 : CONDITIONS SPECIFIQUES - SERVICE DATA PROCESSING 24

ANNEXE 5 : CONDITIONS SPECIFIQUES – AI TOOLS 28

ANNEXE 6 : CONDITIONS SPECIFIQUES – DATABASE AS A SERVICE.....35

ANNEXE 7 CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICES "OBJECT STORAGE" 42

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières, notamment conditions d'utilisation et conditions financières, (ci-après les « Conditions Particulières ») applicables aux services de l'univers Public Cloud d'OVHcloud (ci-après le ou les « Service(s) »). Certains Services font l'objet d'une annexe dédiée.

Elles complètent les Conditions Générales de Service en vigueur, lesquelles sont applicables aux Services. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Service.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES

OVHcloud met à la disposition du Client différentes ressources, c'est-à-dire les élément(s) composant les Services (e.g., Instances, Block Storage, Object Storage, clusters, plateformes d'analytique de données, unités de calcul, vRack, etc.), dont les configurations et caractéristiques sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud (ci-après « Ressource(s) »).

Concernant les Instances, celles-ci disposent d'un Espace de Stockage Local ou Distant, de tout ou une partie des ressources d'un Serveur Hôte (mémoire vive et processeur), et d'une adresse IP fixe géolocalisée conformément à la localisation physique de l'Instance.

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

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

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

Pendant toute la durée de la souscription, OVHcloud met à la disposition du Client une Interface de Gestion lui permettant de gérer les Services, de paramétrer et gérer ses Ressources ou encore de retrouver ses relevés de consommation.

En dehors des engagements de niveaux de Services prévus dans les présentes, OVHcloud n'est soumise qu'à une obligation de moyens.

ARTICLE 3 : ACTIVATION DU SERVICE

Les codes d'accès et clés génériques fournis par OVHcloud lors de la mise à disposition d'un Service n'ont pas vocation à être utilisés durablement. Il revient au Client de les modifier dans les plus brefs délais à compter de leur réception, en respectant les règles de l'art en matière de sécurité et de confidentialité des moyens d'authentification.

A compter de l'activation d'un Service par OVHcloud, le Client peut à tout moment gérer ses Ressources : augmenter ou réduire le nombre de ses Instances et le volume de données stockées dans ses Espaces de Stockage, changer la ou les Instance(s), mise(s) à sa disposition afin de bénéficier d'une nouvelle configuration, etc. Ces changements interviennent de manière asynchrone suivant la demande du Client, faite directement depuis son Interface de Gestion ou en utilisant les API mises à sa disposition par OVHcloud.

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

4.1 Prérequis

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte des Ressources et pour s'assurer de la pérennité des données qui y sont stockées notamment via la réalisation d'opérations de sauvegarde.

Le Client a pris connaissance de la documentation mise à sa disposition par OVHcloud notamment dans la rubrique « Guides » de l'espace « Support » accessible sur le Site Internet OVHcloud.

Pour pouvoir commander et utiliser le(s) Service(s), ceux-ci doivent être associé(s) à un « Projet Public Cloud » OVHcloud du Client.

4.2 Généralités

Les Ressources restent la propriété exclusive d'OVHcloud.

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

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

Le Client est seul responsable des Contenus.

Le Client a la qualité d'hébergeur selon l'article 6-I-2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 en ce sens « qu'il assure, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ». OVHcloud n'assure donc que l'accès du Client aux Services lui permettant de stocker ses données et celles de ses clients.

Il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et la conservation des logs de connexion ou de toute donnée de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du Contenu ou de l'un des Contenus des services dont le Client est prestataire, et ce conformément à la législation en vigueur et notamment du décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un Contenu mis en ligne prévoyant une durée de conservation de 12 mois.

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

OVHcloud se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le Client reconnait que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place. OVHcloud se réserve le droit de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités des Ressources afin de protéger la sécurité de son Infrastructure. OVHcloud informera le Client, dans la mesure du possible, de la mise en place de ces blocages.

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir des Services. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir des Services.

En cas de non-respect du présent article, OVHcloud se réserve le droit de suspendre voire de résilier le Service pour manquement contractuel selon les modalités prévues par les Conditions Générales de Service.

Les opérations de suppression et de réinstallation des Ressources, de même que la résiliation des Services, entrainent la suppression automatique et irréversible : (a) des systèmes d'exploitation et des applications qui y sont installées ; et (b) de toutes les données et informations stockées sur les Ressources supprimées ou réinstallées. Le Client est seul responsable des opérations (telles que sauvegardes, transferts, Snapshot, etc.), qu'il estime nécessaire de réaliser avant la suppression ou la réinstallation de ses Ressources, afin de se prémunir contre la perte de ses informations, contenus et données Le Client accepte que lorsqu'une Ressource est supprimée, elle peut être attribuée immédiatement par OVHcloud à un autre client.

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

OVHcloud met en place une fonctionnalité permettant de réaliser des copies « instantanées » (ou « Snapshot ») de l'état (processeur et mémoire vive) d'une Instance à un moment déterminé. Certaines Instances ne sont néanmoins pas éligibles à cette fonctionnalité, tel que renseigné sur le site OVHcloud. OVHcloud rappelle au Client qu'un Snapshot ne constitue pas une sauvegarde pérenne des données de l'Instance. Par conséquent, un Snapshot ne saurait en aucun cas dispenser le Client de réaliser une sauvegarde de ses données conformément aux dispositions du présent article. Par défaut, les Snapshots ont une durée illimitée, sont stockés sur de la Ressource Object Storage de la même localisation que de l'Instance copiée, et sont facturés dans les conditions prévues à l'article 7 ci-dessous. Le Client peut solliciter la restauration de son Instance à partir de n'importe quel Snapshot. Dans ce cas, les données de l'Instance sont supprimées et les données du Snapshot sélectionné sont restaurées.

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

4.3 Applications, outils et logiciels

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

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

4.4 Evolution des Services et Mises à jour

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les systèmes d'exploitation et applications préinstallés par ses soins, notamment en opérant toutes les mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires.

Le Client peut également procéder aux opérations de maintenance et de mise à jour des systèmes d'exploitation et applications susvisés étant préinstallés sur les Ressources mises à sa disposition. Dans ce cas, le Client en assume l'entière responsabilité, la responsabilité d'OVHcloud ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre,

notamment du fait d'opérations (maintenance, mise à jour, etc.) réalisées en violation des conditions d'utilisation et/ou de licence applicables, ou d'un défaut de fonctionnement des Ressources consécutif aux opérations ainsi réalisées par le Client.

Avant d'opérer des mises à jour ou montées de version des systèmes d'exploitation et applications, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer de la pérennité de ses données, telles qu'opérations de sauvegarde, et s'assurer de la compatibilité de l'évolution ou de la nouvelle version avec les Services. A cette fin, le Client consulte le Site Internet d'OVHcloud, et à défaut d'information disponible, contacte le Support OVHcloud.

Afin de maintenir le niveau de sécurité des Ressources mises à disposition du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur son Infrastructure, OVHcloud se réserve le droit d'exiger des mises à jour du système d'exploitation des Ressources et applications préinstallées par OVHcloud, pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé. Si la mise à jour du système d'exploitation et desdites applications n'est pas effectuée à la suite des demandes d'OVHcloud, OVHcloud se réserve le droit d'interrompre la connexion des Ressources au réseau.

De même, dans le cas où OVHcloud détecterait qu'une Ressource, présente un problème de sécurité, un courrier électronique pourra être envoyé au Client, indiquant qu'une procédure de réinstallation ou de suppression s'impose pour maintenir l'intégrité des Services et de l'Infrastructure. OVHcloud se réserve le droit d'interrompre la connexion au réseau des Ressources concernées, en attendant la réinstallation par le Client de ses Ressources. Les manipulations consistant à opérer la sauvegarde et le transfert des données du système impacté vers un nouveau système doivent être faites par le Client sous son entière responsabilité avant toute procédure de réinstallation et/ou de suppression.

4.5 Localisation

Au moment de la Commande d'un Service, le Client choisit sa localisation parmi les Centres de données disponibles. Lorsque plusieurs localisations sont disponibles, le Client sélectionne celle(s) de son choix.

Chacun des Centres de Données où sont localisées les Instances composant un Projet Public Cloud bénéficie d'une quantité mensuelle offerte de trafic public sortant pouvant être consommée par lesdites Instances. Pour la majorité des Centres de Données, cette quantité est illimitée. Cependant, lorsque celle-ci est limitée, toute consommation supplémentaire donne lieu à une facturation additionnelle. La liste des Centres de Données concernés, les quantités de trafic public sortant offertes ainsi que les tarifs applicables sont indiqués sur le Site internet OVHcloud. Les présentes dispositions ne font pas obstacle à l'obligation à la charge du Client d'utiliser les Services de manière raisonnable conformément aux Conditions Générales de Service.

Le Client reconnaît et accepte qu'il soit également soumis à la législation applicable sur le territoire sur lequel les Infrastructures sont installées et ses données stockées. Il reconnaît ainsi la faculté pour OVHcloud de suspendre son Service dès lors que celui-ci serait utilisé pour une activité prohibée sur le lieu de localisation physique des équipements fournis par OVHcloud.

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

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ET CREDITS DE SERVICE

5.1. Engagements de niveaux de service (SLA)

OVHcloud s'engage à assurer les niveaux de Service suivants :

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

Offres : Instances Storage Optimized ; Instances Metal		
Taux de disponibilité mensuelle	**Minutes consécutives d'Indisponibilité**	**Crédits de service**
99,999% - 99,9%	Moins de 44 minutes	Non applicable
99,9% - 99,8%	44 à 97 minutes	10% du coût mensuel de l'Instance impactée
99,8% - 99,5%	97 à 220 minutes	25% du coût mensuel de l'Instance impactée
<99,5%	Plus de 220 minutes	50 % du coût mensuel de l'Instance impactée

Offres : Instances Sandbox ; Instances Discovery		
Taux de disponibilité mensuelle	**Minutes consécutives d'Indisponibilité**	**Crédits de service**

99,999% - 99,95%	Moins de 22 minutes	Non applicable
99,95% - 99,9%	22 à 44 minutes	10% du coût mensuel de l'Instance impactée
99,9% - 99,8%	44 à 97 minutes	25% du coût mensuel de l'Instance impactée
<99,8%	Plus de 97 minutes	50 % du coût mensuel de l'Instance impactée

Offre : Block Storage		
Taux de disponibilité mensuelle	**Minutes consécutives d'Indisponibilité**	**Crédits de service**
99,999% - 99,9%	Moins de 44 minutes	Non applicable
99,9% - 99,8%	44 à 97 minutes	10% du coût mensuel du Block Storage impacté
99,8% - 99,5%	97 à 220 minutes	25% du coût mensuel du Block Storage impacté
<99,5%	Plus de 220 minutes	50 % du coût mensuel du Block Storage impacté
Résilience mensuelle de la donnée	**Type d'incident**	**Crédits de service**
<100%	Perte de toute ou partie des données de l'espace de stockage	100% du coût mensuel du Block Storage impacté

Par **« Taux de disponibilité mensuelle »,** il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré.

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

Par **« Résilience »**, il convient d'entendre la capacité d'OVHcloud à mettre à nouveau à disposition du Client les données qui ont été stockées dans les volumes Block Storage du Client avant un incident d'indisponibilité dûment

déclaré (voir conditions ci-après). L'engagement de résilience est applicable au Service Block Storage uniquement, à l'exclusion des autres Espaces de Stockage proposés par OVHcloud dans le cadre des Services. L'engagement de Résilience d'OVHcloud ne constitue en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de son contenu et de ses données. Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses données et de la gestion de la continuité de son activité tel que prévu à l'article 4.2 ci-dessus.

5.2. Modalités d'obtention des Crédits de service

Lorsque ces engagements de niveaux de Service ne sont pas atteints, le Client bénéficie des Crédits de service indiqués selon les modalités qui suivent ci-après.

En cas d'Indisponibilité, le Client doit collaborer avec OVHcloud au rétablissement du Service. Il doit déclarer l'incident et communiquer toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention d'OVHcloud. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin notamment de pouvoir répondre à toute demande d'information complémentaire et à procéder à tous les tests et vérifications nécessaires. Si besoin, le Client donne accès à son Interface de Gestion à OVHcloud. A défaut de collaboration, le Client ne pourra pas demander le bénéfice des Crédits de service.

Les engagements de niveaux de Service ne concernent en aucun cas la disponibilité des éléments qui demeurent sous le contrôle du Client, tels que notamment les logiciels ou applications installés et utilisés par le Client sur l'Instance. En cas de changement d'Instance à la suite d'un incident, il appartient au Client de réinstaller ou réinitialiser ses logiciels et applications, et de restaurer les données et informations qui y étaient stockées.

Si OVHcloud constate qu'une Instance, un Conteneur Object Storage ou un Espace d'Archivage est disponible et en bon état de fonctionnement, aucun Crédit de service ne saurait être dû. Toutefois, OVHcloud s'engage en ce cas, sur demande du Client, à assister ce dernier afin que l'origine des difficultés qu'il rencontre puisse être identifiée.

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

Les Crédits de service sont inscrits directement sur le Compte OVHcloud du Client sur simple demande de ce dernier. La demande du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion au plus tard le mois suivant celui au cours duquel l'Indisponibilité a été constatée par OVHcloud. A défaut, le Client ne peut plus bénéficier desdits crédits.

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

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

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

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article, et prétendre aux Crédits susvisés, en cas d'Indisponibilité ou de défaut de Résilience résultant en tout ou partie : **(i)** d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur les Ressources) ; **(ii)** d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du Contrat (notamment un défaut de collaboration à la résolution de l'incident) ; **(iii)** d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée des Services par le Client (notamment une mauvaise utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.) ; **(iv)** d'une maintenance planifiée ; **(v)** d'une interruption intervenant dans les conditions prévues dans le cadre des Conditions Générales de Service ou ; **(vi)** d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et à l'exception du point (iv), OVHcloud se réserve le droit de facturer au Client l'intervention réalisée pour rétablir de la disponibilité. Ceci fera l'objet d'un devis soumis à la validation du Client.

Les causes de l'Indisponibilité et la constatation de cas d'exclusion énumérés ci-dessus pourront être établies par OVHcloud par tout moyen, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVHcloud (telles que les données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

ARTICLE 6 : DUREE DES SERVICES

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

Il n'y a pas de durée minimum d'utilisation. Toutefois, tout(e) heure ou mois (étant entendu heure d'horloge ou mois calendaire) commencé(e), selon le mode de facturation retenu, est facturé(e) et du(e) en intégralité dans les conditions prévues à l'article 7 ci-dessous.

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

Le Client peut à tout moment supprimer tout ou partie du/des Service(s) (en particulier toute(s) Instance(s) et Espace(s) de Stockage) via son Interface de Gestion.

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

OVHcloud se réserve le droit de supprimer le Service, et toutes Ressources associées, dans le cas où aucune Ressource n'aurait été facturée depuis plus de six (6) mois consécutifs, et qu'aucun Crédit cloud et/ou voucher ne

soit disponible et valide pour ledit Service dans son Interface de Gestion. OVHcloud s'engage à notifier le Client de ladite suppression par email et par avance.

ARTICLE 7 : TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION

Les tarifs applicables sont disponibles sur le Site OVHcloud. Sauf mention contraire, ces tarifs sont exprimés hors taxes.

7.1 Ressources et éléments associés

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

Deux tarifications peuvent être disponibles :

- Un tarif forfaitaire mensuel ;
- Un tarif horaire (ou « Pay as you go »).

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

Le tarif forfaitaire mensuel (intégral ou proratisé dans les conditions prévues ci-dessus) est dû en intégralité par le Client, y compris si la Ressource concernée est supprimée avant la fin du mois calendaire considéré. Tout élément (Ressource et éléments associés) facturé au tarif forfaitaire mensuel, et non-supprimé, continue à être facturé d'un mois sur l'autre au tarif forfaitaire mensuel applicable dans les conditions précitées.

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

Les unités d'œuvre varient d'une catégorie de Service à l'autre. Les unités d'œuvre applicables à chaque Service ainsi que les tarifs correspondants sont précisées sur le Site Internet d'OVHcloud.

Toute Ressource créée (y compris les éléments qui y sont associés) est facturée au Client dans les conditions du présent article, y compris si elle n'est pas utilisée. Les Ressources (y compris éléments associés) sont considérées comme créées lorsque le Client les valide dans son Interface de Gestion ou via l'API. Dès sa création, la Ressource apparait dans l'Interface de Gestion du Client. La mise à disposition prend fin au moment de la suppression de la Ressource. Il est précisé qu'une Ressource désactivée, mais non-supprimée, continue à être facturée. Le statut de la Ressource est visible dans l'Interface de Gestion du Client.

7.2 Block Storage

Le coût d'utilisation du Service est fonction de la quantité d'Espaces de Stockage utilisés, du temps d'utilisation des Espaces de Stockage et du type de volume choisi.

Concernant la mise à disposition:

OVHcloud propose un tarif horaire par Giga Octet.

Le Giga Octet d'Espace de Stockage est toujours facturé en intégralité ; y compris s'il n'est pas utilisé entièrement (arrondi au Giga Octet supérieur).

Toute heure, durant laquelle un Giga Octet d'Espace de Stockage est utilisé, est facturée et due en intégralité par le Client, y compris si l'utilisation du Giga Octet d'Espace de Stockage débute et/ou si le Giga Octet d'Espace de Stockage est supprimé en cours de tranche horaire.

Concernant le trafic entrant et sortant:

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

7.3 Généralités

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

Les Services sont facturés mensuellement à terme échu au début du mois calendaire suivant le mois d'utilisation, sur la base de la consommation constatée par OVHcloud.

OVHcloud se réserve la possibilité de facturer lesdits Services au Client avant le terme du mois civil en cours, dès lors que les Services consommés par le Client au cours du mois considéré atteignent un montant total significatif.

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

Les paiements sont effectués dans les trois (3) jours qui suivent la date de facturation, par prélèvement automatique sur le compte bancaire, le compte Paypal®, ou le Compte OVHcloud du Client.

ARTICLE 8 : SERVICE EN PHASE DE TEST

OVHcloud se réserve le droit de proposer des services ou de nouvelles fonctionnalités en version « Test » (ci-après le(s) « Service(s) Test »).

Le Test est défini comme étant toute phase du processus de développement d'un Service durant laquelle le Client est autorisé à utiliser ledit Service avant sa commercialisation effective afin de participer à son amélioration et de constater tout dysfonctionnement possible. L'identification d'un Service Test sera réalisée par OVHcloud par tout moyen. A titre d'exemple, toute version de service désignée sur le Site Internet OVHcloud en tant que version Alpha, Beta, ou Gamma par OVHcloud sera considérée comme un Service Test au sens du présent article.

Le Client peut être invité à communiquer des retours d'information réguliers quant à l'utilisation du Service Test via les différents canaux préalablement établis et mis à sa disposition par OVHcloud. Le Client assure avoir pris connaissance et avoir été averti du fait que le Service Test fourni est en phase de test selon le sens commun réservé à ce terme. Par conséquent il s'engage à supporter tous les risques (tels que notamment instabilité, dysfonctionnements, indisponibilités, perte ou altération des données...) liés à cette phase. Les engagements de niveaux de service (SLA) indiqués dans les présentes conditions particulières ne sont pas applicables aux Services Test.

OVHcloud rappelle à ce titre au Client, qu'il lui est fortement déconseillé de stocker sur le Service Test, pendant la durée de la période de test, des fichiers présentant un caractère vital ou essentiel à son activité. Le Client s'engage à ne pas stocker de donnée à caractère personnel sur le Service Test.
La commercialisation et la continuité d'un Service à l'issue de la phase de Test ne sont pas garanties par OVHcloud. OVHcloud se réserve le droit de suspendre, voire mettre fin, au Service Test à tout moment et sans indemnisation. OVHcloud se réserve dès lors la possibilité de restreindre, limiter ou suspendre le Service Test, sans préavis ni indemnité, s'il apparaît que le Client utilise les services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme aux termes contractuels d'OVHcloud ou ne correspondant pas aux finalités du test effectué dans le cadre du Service Test.

En cas de non-renouvellement de la phase de test, OVHcloud s'efforcera d'en informer préalablement le Client et procédera à l'effacement de toutes les données stockées par le Client sur le Service Test. Au terme du Service Test, pour quelque raison que ce soit, OVHcloud procédera à l'effacement de toutes les données stockées par le Client sur ledit service.

ARTICLE 9 : DEFINITIONS

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 Internet d'OVHcloud.

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

« Centre de Données » ou « Datacentre OVHcloud » : Site physique où sont localisées les Infrastructures mises à disposition du Client par OVH dans le cadre des Service.

« Crédit » ou « Crédit de service » : pénalité forfaitaire octroyée par OVHcloud au Client selon les modalités définies par le présent document.

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

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

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

Liste des annexes :

Annexe 1 : Conditions Spécifiques - Service OVHcloud « **Managed Kubernetes** » ;

Annexe 2 : Conditions Spécifiques – Service OVHcloud « **Managed Private Registry** » ;

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

Annexe 4 : Conditions Spécifiques – Service OVHcloud « **Data Processing** » ;

Annexe 5 : Conditions Spécifiques – Service OVHcloud « **AI Tools** » ;

Annexe 6 : Conditions Spécifiques– Service OVHcloud « **Database as a service**» ;

Annexe 7 : Conditions Spécifiques – Services OVHcloud « **Object Storage** ».

ANNEXE 1 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE OVHCLOUD MANAGED KUBERNETES

ARTICLE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client une solution basée sur le système open source Kubernetes hébergé par la Cloud Native Computing Foundation®, permettant d'orchestrer via API les applications conteneurisées du Client et les Ressources sous-jacentes (notamment instances de calcul et disques additionnels) au sein du Cloud Public OVHcloud.

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

Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service OVHcloud Managed Kubernetes (telles qu'Instances Public Cloud, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment Conditions Particulières, leur étant applicables.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Gestion et mises à jour du Cluster

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

Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de l'installation et de la mise à jour des éléments composant l'Infrastructure Master ainsi que des éléments logiciels, tels que notamment systèmes d'exploitation, présents sur les nœuds de travail « workers » du Cluster. Le Client est quant à lui en charge de la gestion des Ressources orchestrées au sein de son Cluster à l'exception de l'Infrastructure Master.
OVHcloud recommande fortement au Client de ne pas interagir de façon directe, notamment à travers son Interface de Gestion où via l'API Open Stack, avec les Ressources gérées dans le cadre du Service Managed Kubernetes.

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les systèmes d'exploitation et applications préinstallés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette

mise à jour est réalisée conformément à la stratégie de mise à jour choisie par le Client dans la configuration du Service. OVHcloud ne pourra être considérée responsable à ce titre si le Client a refusé les mises à jour ou a bloqué l'accès aux nœuds par OVHcloud.

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

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

2.2. Localisation

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

ARTICLE 3 : OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Afin de fournir un Service de qualité, OVHcloud s'applique à maintenir l'Infrastructure Master hautement disponible afin d'atteindre un taux de disponibilité mensuel du serveur API Kubernetes supérieur ou égal à 99,5%.

Cependant, le Service Managed Kubernetes étant mis à disposition du Client par OVHcloud à titre gratuit, ce taux de disponibilité mensuel n'est pas garanti et aucun dédommagement ne pourra être accordé au Client en cas de non-respect de ce dernier.

Les Ressources orchestrées par le Service Managed Kubernetes (et notamment les Instances constituant les nœuds de travail hébergeant les conteneurs du Client) sont quant à elles soumis aux engagements de niveaux de service définis au sein des Conditions Particulières de Service leur étant applicables.

ANNEXE 2 : CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICE MANAGED PRIVATE REGISTRY

ARTICLE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service Managed Private Registry permet au Client de gérer des banques de données d'images logicielles containerisées (les « Images ») et stocker lesdites images logicielles de façon organisée et sécurisée.

Le Client dispose par défaut d'un Espace de Stockage fournit dans le cadre du Service. Une Interface de Gestion, ainsi que des Applications API, outils et logiciels (les « Composants ») permettant le traitement des Données du Client (Docker Registry API, Harbor Core, Notary, etc.) sont également mis à la disposition de ce dernier.

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

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

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

2.1 Généralités

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

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

L'Interface de Gestion permet au Client d'utiliser le Service, et notamment de gérer ses Données, d'utiliser les outils et logiciels disponibles, de suivre sa consommation et de retrouver ses historiques de consommation.

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

2.2 Composants

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

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

Les Composants mis à disposition par OVHcloud dans le cadre des Services doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers.

2.3 Gestion et Conservation des Données

Le Client est seul en charge de la gestion et de la supervision de ses données. En aucun cas la responsabilité d'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du
Client.

OVHcloud se réserve la possibilité de collecter des métadonnées liées à l'utilisation du Service, telles que données liées à l'utilisation CPU, à la mémoire, erreurs dans les journaux (logs), etc.

2.4 Opérations de maintenance, de mise à jour et de montée de version

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

ARTICLE 3 : DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« *Pay as you go* »), dans les conditions précitées.

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

Le trafic sortant consommé par le Client n'est pas facturé dans le cadre du Service.

ARTICLE 4 : NIVEAUX DE SERVICE

4.1 Engagements de niveaux de Service

OVHcloud s'engage à assurer les niveaux de Service suivants :

Elements	Engagements de niveau de Service (SLA)	Dédommagements
Accessibilité aux composants essentiels (API Docker Registry, Harbor Core & Notary)	Taux mensuel de Disponibilité : Plan S : 99,90% Plan M : 99,95% Plan L : 99,95%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Accessibilité aux autres composants Harbor (Job Service, Clair, Harbor UI & API Harbor)	Taux mensuel de Disponibilité : Plan M : 99,90% Plan L : 99,90%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Résilience des données	Taux de résilience mensuelle des données : Plan S : 100% Plan M : 100% Plan L : 100%	Crédit égal à 100% du montant mensuel payé par le Client au titre du mois considéré pour la portion du registre Docker affectée par le dysfonctionnement.

Par **« taux de disponibilité mensuelle »,** *il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré.*

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

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

Les modalités d'obtention des Crédits sont définies à l'article 5 (ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) des présentes Conditions Particulières.

4.2 Objectifs de niveaux de Service

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

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

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

ANNEXE 3 : CONDITIONS SPECIFIQUES – NETWORK

ARTICLE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

OVHcloud met à la disposition du Client les fonctionnalités réseau (ci-après « Fonctionnalités Réseau »)suivantes :

- Load Balancer managed by Kubernetes - Édition Service

  Le Service permet au client de gérer une charge de travail en distribuant des packs de trafic sur plusieurs ressources. Cette approche permet d'améliorer les performances, d'optimiser les temps de réponse et d'augmenter la résilience aux pannes et aux temps d'arrêt. Le Load Balancer peut être configuré avec des conteneurs fournis par la plateforme Kubernetes.

- Load Balancer

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

- Gateway

  Le Service permet au Client d'accéder à des ressources Internet à partir d'instances Public Cloud qui ne disposent pas d'interfaces de réseau public. Le Gateway permet au Client d'exposer des instances Public Cloud ou des Load Balancers Public Cloud à Internet en utilisant des IP flottantes (voir ci-dessous). Le Gateway est interconnecté avec les instances sur le réseau privé fourni par OVHcloud.

  Par IP flottantes, on comprend une adresse IP optimisée pour les cas d'utilisation du Public Cloud. Les IP flottantes disposent d'une configuration automatisée et d'un support de réseau privé par région. Les IP flottantes sont soumises au modèle de facturation pay-as-you-go tel que défini dans l'Article 3 « Durée de service et conditions financières » de la présente Annexe. Pendant la période où l'adresse IP est attribuée au Client, OVHcloud reste le détenteur légitime de l'IP flottante en question. Aucun transfert de propriété de l'IP flottante ne peut avoir lieu en vertu du présent contrat.

Des fonctionnalités supplémentaires et des caractéristiques plus détaillées des Fonctionnalités Réseau peuvent être spécifiées et accessibles en ligne via le site Internet d'OVHcloud. Toutes les ressources utilisées dans le cadre du Service (instances Public Cloud, etc.) sont soumises aux Conditions de service et aux Conditions spécifiques applicables.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1 Conditions préalables

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

2.2 Configuration et maintenance

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

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

OVHcloud n'a aucune obligation d'effectuer une quelconque sauvegarde de la configuration des Fonctionnalités Réseau du Client. Il relève de la seule responsabilité du Client d'effectuer toute action nécessaire à la sauvegarde de sa configuration, compte tenu du degré de criticité du Service sur l'activité du Client et de son évaluation des risques, notamment en cas d'interruption du Service, d'opération de maintenance, de mise à niveau de version ou de mise à jour.

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

ARTICLE 3 : DURÉE DE SERVICE ET CONDITIONS FINANCIÈRES

Le Service est facturé sur une base Pay-As-You-Go, selon les conditions générales énoncées ci-dessus. Toute heure entamée est facturée et exigible dans sa totalité. Le trafic sortant utilisé par le Client n'est pas facturé dans le cadre du Service.

ARTICLE 4 : SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)

OVHcloud fournit des SLA relatifs à la disponibilité d'une Fonction réseau particulière comme décrit ci-dessous.

Élément	**Service Level Agreements (SLA)** [Niveau de disponibilité mensuel]	**Crédits**
Load Balancer managed by Kubernetes - Édition Service	99,99 %	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible, par tranche d'une (1) heure complète d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% dudit coût mensuel.

Load Balancer	99,99 %	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible, par tranche d'une (1) heure complète d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% dudit coût mensuel.
Gateway	99,99 %	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible, par tranche d'une (1) heure complète d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% dudit coût mensuel.

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

Les Service Level Agreements susmentionnés sont soumis aux exclusions énoncées ci-dessous.

Si OVHcloud constate que les Fonctionnalités Réseau sont disponibles et en bon état de fonctionnement, il est libéré de ses obligations relatives au SLA concerné.
Si OVHcloud constate que la Fonction réseau est indisponible, il achève le processus de diagnostic et s'efforce d'en rétablir la disponibilité.

Lors du calcul de l'indemnité due, le temps d'indisponibilité est calculé à partir du moment où le ticket d'incident est ouvert, jusqu'au moment où OVHcloud confirme que le problème a été résolu.

Les modalités d'obtention des Crédits sont définies à l'article 5 (ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) des présentes Conditions Particulières.

ANNEXE 4 : CONDITIONS SPECIFIQUES - SERVICE DATA PROCESSING

ARTICLE 1 : OBJET - DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à fournir le service Data Processing décrit ci-dessous (le « Service»).

Le Service permet au Client de lancer l'exécution de tâches de travail (ci-après le(s) « Job(s) ») via une API ou son Interface de Gestion par la mise à disposition au Client d'une solution basée sur différents logiciels tiers (tels que par exemple Apache Spark).

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

Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service (telles qu'Instances Public Cloud et Stockage Object, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment aux Conditions Particulières, leur étant applicables.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Gestion et mises à jour du Cluster

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

Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de la mise à dispositions de Cluster et de leur maintien en conditions opérationnelles. Le Client est quant à lui en charge du dimensionnement des infrastructures, du code nécessaire à l'exécution des Jobs, des données utilisées et de leur sécurisation.

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les logiciels proposés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée conformément à la stratégie de mise à jour choisie par le Client dans la configuration du Service. OVHcloud ne pourra être considérée responsable à ce titre si le Client a refusé les mises à jour.

Afin que le Service puisse orchestrer les Ressources composant le Cluster du Client selon les ordres définis par ce dernier via API ou son Interface de Gestion, le Client accepte expressément que ledit Service puisse ajouter, supprimer et/ou modifier des Ressources de façon manuelle ou automatique, et reconnait être redevable de toutes sommes liées à l'utilisation de ces Ressources.

2.2. Localisation

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

2.3.Gestion et conservation des données

Le Client est seul en charge de la gestion et de la supervision de ses données. En aucun cas la responsabilité d'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du Client ou en cas de dysfonctionnement du Service résultant d'une mauvaise utilisation du Service par le Client (tels que par exemple fourniture par le Client d'un code erroné). OVHcloud décline également toute responsabilité quant au contenu des informations, textes, images, données, accessibles, partagées ou téléchargées par le Client dans le cadre du Service.

OVHcloud se réserve la possibilité de collecter des métadonnées liées à l'utilisation du Service, telles que données liées à l'utilisation CPU, à la mémoire, erreurs dans les journaux (logs), etc.

2.4. Opérations de maintenance, de mise à jour et de montée de version

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

2.5. Fin de Service

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

ARTICLE 3 : DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« *Pay as you go* »), dans les conditions précitées.

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

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

4.1 Description

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

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

Les autres services utilisés par le Service (notamment le Object Storage) sont quant à eux soumis aux engagements de niveaux de service définis au sein des Conditions Particulières de Services leur étant applicables.

4.2 Obtention du Crédit

Afin de recevoir le Crédit décrit ci-dessus, le Client doit informer le Support OVHcloud dans les trente (30) jours à compter de la survenance de la Défaillance d'un Job constatée par le Client. Le Client communique à OVHcloud toutes les informations utiles au diagnostic. Si OVHcloud constate que la Défaillance d'un Job n'est pas établie, alors OVHcloud est dégagée de toute obligation au titre du présent article.

Le Crédit doit être consommé par le Client dans le cadre d'un Service Public Cloud dans le mois suivant le moment où il est crédité sur le Compte OVHcloud du Client. A défaut, le Crédit est perdu et ne peut plus être utilisé. Le Crédit ne peut en aucun cas être remboursé au Client en numéraire. Le Client est informé que pour bénéficier du Crédit il doit avoir procédé au paiement de l'ensemble des factures déjà dues au titre des Services.

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

Si un événement entraine le non-respect de plusieurs engagements de niveaux de Services, les Crédits ne peuvent pas être cumulés. Il est fait application du Crédit le plus favorable au Client.

4.3 Exclusions

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre au Crédit susvisé en cas de Défaillance d'un Job résultant en tout ou partie (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud tels que nonlimitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur les Ressources), (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre des Conditions Générales et/ou des présentes Conditions Particulières (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée des Services par le Client (notamment mauvaise utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues aux présentes ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique.

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

ANNEXE 5 : CONDITIONS SPECIFIQUES – AI TOOLS

ARTICLE 1 : OBJET - DESCRIPTION DU SERVICE

1.1. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à fournir le service « AI Tools », comprenant un ensemble d'outils (« Outils ») permettant le développement de modèles de machine learning (collectivement le « Service ») ainsi que l'exploitation des données à destination des data scientists.
Les Outils composant le Service (tels qu'AI Training, AI Notebooks or AI Deploy) peuvent être utilisés de manière indépendante par le Client.

1.2. Description générale du Service

Chaque Outil lancé par le Client est déployé sur une ou plusieurs unités de calcul liées à un projet Public Cloud et isolé dans un Conteneur. Chaque unité de calcul dispose de ses propres caractéristiques (tels que par exemple des cœurs et de la mémoire). Le Client choisit le nombre souhaité d'unités de calcul, les tarifs étant indiqués dans son Interface de Gestion et/ou sur le Site Internet d'OVHcloud. A des fins de clarification, les Outils incluent les Jobs et les Notebooks définis ci-dessous.

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

A la fin du fonctionnement de l'Outil quelle qu'en soit la cause (via code, échéance, résiliation, suppression, non renouvellement, etc.), de même qu'à la fin de la durée de rétention applicable aux données du Client, OVHcloud supprimera les Ressources utilisées. Parallèlement, le Client est responsable de la suppression des Ressources utilisées collatéralement au Service, tels que notamment les Conteneurs Object Storage et Private Registry créés par le Client, servant à stocker, notamment, les fichiers modèles et conteneurs. OVHcloud appliquera des frais de fonctionnement au tarif en vigueur sur le site Internet OVHcloud en cas de non-suppression des ressources collatérales par le Client.

Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service (telles que Object Storage, Private Registry, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment aux Conditions Particulières leur étant applicables.

1.3. Description d'AI Training

AI Training permet au Client d'entrainer des modèles de machine learning et d'exécuter des tâches de travail dans un Conteneur (ci-après collectivement le(s) « Jobs ») via une Application API, une interface en ligne de commande

(CLI) ou son Interface de Gestion. Les Jobs peuvent se baser sur des librairies fournies par OVHcloud, par le Client ou encore par des Produits Tiers.

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

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

Par État en « cours d'exécution », on entend les Jobs que le Client a démarrés.

Par État « terminé », on entend que les unités de calcul du Jobs considéré sont libérées par le Client.

Par État « supprimé », on entend que le Job considéré est entièrement supprimé par le Client.

Des états supplémentaires utilisés lors de l'exécution des Services peuvent être définis dans la documentation technique des Services.

1.4. Description d'AI Notebooks

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

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

Par État en « cours d'exécution », on entend les Notebooks que le Client a démarrés ou relancés.

Par État « stoppé », on entend que les unités de calcul du Notebook considéré sont libérées par le Client. L'Espace de Travail est conservé selon les modalités énoncées ci-dessous et l'espace de stockage local éphémère est supprimé.

Par État « supprimé », on entend que le Notebook considéré est entièrement supprimé (Espace de Travail inclus) par le Client.
Des états supplémentaires utilisés lors de l'exécution des Services peuvent être définis dans la documentation technique des Services.

1.5 Description d'AI Deploy

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

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

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

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

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

Par État en « cours d'exécution », on entend les Apps que le Client a démarrés ou relancés.

Par État « mise à l'échelle » on entend que les unités de calcul sont allouées aux Apps en question.
Par État « stoppé », on entend que les unités de calcul du Apps considéré sont libérées par le Client.

Par État « supprimé », on entend que l'App considéré est entièrement supprimé par le Client.

Des états supplémentaires utilisés lors de l'exécution des Services peuvent être définis dans la documentation technique des Services.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Prérequis

Dans le cas où le Client fournit son propre code et/ou Conteneur, le Client est informé qu'il doit au préalable respecter les prérequis techniques indiqués dans la documentation technique du Service disponible dans la rubrique « Public Cloud » de la documentation OVHcloud (disponible sous l'onglet « Support » du site OVHcloud, rubrique « Guides »). A ce titre, le Client s'engage, entre autres, à mettre son Conteneur sur un Managed Private Registry afin de pouvoir utiliser le Service dans des conditions nominales.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Services, et notamment de la gestion des clés lui permettant de gérer ses habilitations et ses accès au Service, l'utilisation des Applications API, logiciels et outils

mis à sa disposition par OVHcloud, l'administration de ses abonnements et la gestion des données qu'il utilise dans le cadre des Services. Le Client déclare posséder les compétences et connaissances techniques nécessaires et avoir pris connaissance des caractéristiques des Services avant de les utiliser.

2.2. Gestion et mises à jour du Service

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

Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de la mise à disposition des Ressources et de leur maintien en conditions opérationnelles dans la limite des Engagements de Niveaux de Services décrits ci-dessous. Le Client est quant à lui en charge du dimensionnement des infrastructures, des données utilisées et de leur sécurisation.

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les Services proposés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. OVHcloud se réserve également le droit de modifier ou de supprimer les librairies proposées. Le Client reconnait et accepte que ces évolutions n'ouvrent pas droit à résiliation et/ou à indemnisation du Client. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation, un Service ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée conformément à la stratégie de mise à jour choisie par le Client dans la configuration du Service. OVHcloud ne pourra être considérée responsable à ce titre si le Client a refusé les mises à jour.

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

2.3. Localisation

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

2.4 Gestion et conservation des données

2.4.1 Généralités

Le Client est seul en charge de la gestion et de la supervision de ses données et notamment des données sauvegardées dans l'Espace de Travail tel que défini ci-dessous. En aucun cas la responsabilité d'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du Client ou en cas de dysfonctionnement du Service résultant d'une mauvaise utilisation du Service par le Client. OVHcloud décline également toute

responsabilité quant au contenu des informations, textes, images, données, accessibles, partagées ou téléchargées par le Client dans le cadre du Service.

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

OVHcloud se réserve la possibilité de collecter des métadonnées liées à l'utilisation du Service, telles que données liées à l'utilisation CPU, à la mémoire, erreurs dans les journaux (logs), etc.

2.4.2 Stockage local éphémère

Un espace de stockage local éphémère est attribué à un Outil déterminé afin de permettre au Client d'exploiter ses données. Sa capacité de stockage varie en fonction des Ressources sélectionnées par le Client.
Les Parties conviennent que l'espace de stockage local et éphémère n'est ni synchronisé ni sauvegardé par OVHcloud. Dès lors que l'Outil est, selon les cas, « terminé », « stoppé » ou « supprimé » par le Client ou en cas de dysfonctionnement, le contenu de l'espace de stockage éphémère sera effacé.

2.4.3 Espace de travail d'AI Notebooks

Chaque Notebook dispose d'un répertoire de fichiers sauvegardés sur un Conteneur Object Storage, ci-après nommé « Espace de Travail ». L'Espace de Travail, accessible par le Client pendant l'exécution de son Notebook, est sauvegardé par OVHcloud dès que le Notebook est stoppé par le Client et est supprimé de manière définitive trente (30) jours après la suppression d'un Notebook par le Client sauf décision de celui-ci. Les caractéristiques techniques de l'Espace de Travail (et notamment la capacité maximale de stockage) sont définies sur le site Internet d'OVHcloud.
L'espace de stockage attribué au Client dépendra des options sélectionnées lors de la création d'un Notebook. Les données de l'Espace de Travail sont supprimées à la date de suppression du Notebook.

2.5 Opérations de maintenance, de mise à jour et de montée de version

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

2.6 Fin de Service

Il est de la responsabilité du Client de mettre fin à tout ou partie du Service non utilisé. A défaut, le Service non utilisé sera facturé conformément aux dispositions de l'Article 3 « DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES » ci-dessous.

ARTICLE 3 : DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« *Pay as you go* »), dans les conditions cidessous.

Tout(e) minute (étant entendu minute d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité.

Le temps d'exécution d'un Job ou d'un Notebook est limité à sept (7) jours consécutifs. Si le Service d'un Job ou d'un Notebook n'est pas supprimé par le Client avant, il sera automatiquement résilié à la fin de ce délai de sept (7) jours.

Dispositions spécifiques à AI Training.
Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un Job est lancé, et cela jusqu'à sa fin de vie. Si un Job est déployé mais échoue pour une origine quelconque, comme par exemple des données non accessibles ou du code incompatible, le Service sera facturé.

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

Dispositions spécifiques à AI Deploy
Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un réplica d'App s'exécute, jusqu'à la fin de son cycle de vie. Si un réplica d'App est déployé mais échoue pour une raison quelconque, et notamment en cas de données inaccessibles ou d'un code incompatible, le Service sera facturé.
En complément de la facturation des Ressources, certaines Apps proposées par OVHcloud et des partenaires externes peuvent engendrer un Coût supplémentaire pour le Client, qui sera indiqué dans l'Interface de Gestion du Client lors du déploiement.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

OVHcloud s'engage à assurer les niveaux de service suivants :

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

AI Notebooks	Taux mensuel de disponibilité : 99,9%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'Indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% du coût mensuel du Service.
AI Deploy	Taux mensuel de disponibilité : 99,95%	Crédit de 5% du coût mensuel du Service par tranche entamée d'une (1) heure d'Indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% du coût mensuel du Service.

Par **« Taux mensuel de disponibilité »,** *il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré.*

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

Les modalités d'obtention des Crédits sont définies à l'article 5 (ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) des présentes Conditions Particulières.

ANNEXE 6 : CONDITIONS SPECIFIQUES – DATABASE AS A SERVICE

ARTICLE 1 : OBJET - DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à fournir le service « Database as a Service » décrit ci-dessous (ci-après le ou les « Service(s) »).

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

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

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

OVHcloud assure la maintenance des Infrastructures utilisées dans le cadre du Service, et met à la disposition du Client une Interface de Gestion et une Interface de Programmation Applicative (ci-après « API »).

L'Interface de Gestion permet au Client d'utiliser le Service, et notamment de gérer ses données placées sur le Service, d'utiliser les outils et logiciels disponibles, de suivre sa consommation ou de retrouver ses historiques de consommation.

Les caractéristiques du Service proposé sont détaillées sur le Site Internet d'OVHcloud.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Prérequis et Généralités

Le Client procède au choix de la capacité de stockage de son Service lors de la Commande, cette capacité étant liée au type de Service sélectionné, tout changement de capacité impliquera un changement de gamme de Service.

Les logiciels mis à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers.

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

responsable en cas d'indisponibilité du Service du fait d'une mauvaise configuration desdits groupes et/ou règles de sécurité.

En aucun cas le Client ne doit :

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

OVHcloud ne saurait être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, y compris de manière solidaire, des informations, fichiers, données et autres Contenus du Client, et de l'utilisation qui en est faite dans le cadre du Service, notamment transmission, diffusion à des Internautes, collecte, exploitation, mise à jour, etc. OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Service en cas de non-respect des Conditions de Service.

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

2.2. Gestion et mises à jour du Cluster

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

Les données WAL (Write-Ahead Logging), logs et métriques liées au Cluster(s) du Client peuvent être conservées par OVHcloud pendant une durée d'un (1) an suivant leur date de réalisation.
De même, dans le cadre du Service des opérations de sauvegarde des données du Client stockées sur le Cluster peuvent être réalisées lorsque l'option est prévue dans le Service souscrit. Ces sauvegardes peuvent également être conservées pendant une durée d'un (1) mois suivant leur date de réalisation. Le Client peut restaurer lesdites sauvegardes via son Interface de Gestion ou via l'utilisation de lignes de commandes lorsque l'option est prévue dans le Service souscrit.
En cas de suppression par le Client de l'intégralité des sauvegardes effectuées par OVHcloud, OVHcloud ne sera pas en mesure de restaurer ses Cluster(s).
A ce titre, il est rappelé que l'arrêt des Services, quelle qu'en soit la cause (notamment résiliation du Contrat, nonrenouvellement, non-paiement, arrêt de Services par le Client, non-respect des Conditions de Service en vigueur, etc.), de même que certaines opérations de réinstallation des Services, entrainent la suppression automatique et irréversible de l'intégralité des Contenus (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications et autres éléments) reproduits, stockés, hébergés, collectés, transmis, diffusés, publiés, et

plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre du Service, y compris leurs sauvegardes éventuelles.
Il revient au Client de prendre toute disposition nécessaire afin de transférer ses Contenus avant la résiliation du Service et avant chaque opération de réinstallation des Services, et généralement avant tout évènement entraînant la suppression de ses Contenus.

2.4 Conditions spécifiques : MongoDB

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

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

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

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

2.6 Conditions spécifiques : Aiven

Dans le cadre de l'utilisation des produits suivants :

- MySQL,
- PostgresSQL,
- Redis,
- Kafka et ses services additionnels,
- Elasticseach,
- Grafana,
- Cassandra,
- M3db et ses services additionnels,

(les « Moteurs Aiven »), le Client est informé que la société AIVEN OY, éditrice des Moteurs Aiven, peut accéder au vRack utilisé dans le cadre des Services lié à ces Moteurs Aiven, afin d'administrer ces Services. En conséquence,

il est recommandé au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour gérer son exposition et sa sécurité (telles que restrictions de ports ouverts, chiffrement des données, etc.).

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

ARTICLE 3 : DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (*« Pay as you go »*), dans les conditions précitées.
Il n'y a pas de durée minimum d'utilisation, toutefois, tout(e) heure (étant entendu heure d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

4.1 Description

OVHcloud fera les efforts raisonnables sur le plan commercial pour assurer les niveaux de disponibilité mensuels de Service suivants :

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

Par « taux de disponibilité mensuelle », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré.

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

En cas de non-respect de ces engagements de niveau de services (SLA), il sera fait application des dédommagements forfaitaires suivants :

Offre Enterprise et Advanced

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

Offre Business et Production

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

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

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

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

Les modalités d'obtention des Crédits sont définies à l'article 5 (ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 5 : TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le présent article décrit les conditions des traitements de données à caractère personnel réalisés par OVHcloud en qualité de sous-traitants sur instruction du Client, dans le cadre de l'exécution du service Database as a Service. Il complète l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », laquelle demeure pleinement applicable au Service.

OVHcloud traite par ailleurs en qualité de responsable de traitement, des données à caractère personnel relatives à l'utilisation du Service, en particulier données de connexions et identifiant utilisateurs, logs d'accès et

d'utilisation, historiques de consommation et d'utilisation des services, données techniques de configuration et de performances des services. Les conditions de ces traitements sont détaillées dans la Partie 2 de l'Annexe Traitements de données à caractère personnel précitée, ainsi que dans la Politique d'utilisation des données à caractère personnel d'OVHcloud.

5.1 Données

Dans le cadre de l'exécution du Service, OVHcloud traite en qualité de sous-traitant, les données suivantes (ciaprès les « Données du Client ») :
- données hébergées et utilisées par le Client dans le cadre du Service Database as a Service, (« Données projets ») ;
- logs générés par le service (« Logs Applicatifs ») ;
- logs d'accès et d'utilisation des Service(s) du client (« logs systems »).

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

5.2 Traitements et finalités

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

5.3 Localisation

La localisation des différents composants de la solution est précisée sur le Site Internet d'OVHcloud et dans l'Interface de Gestion du Client.
Certains traitements de données peuvent être réalisés à distance dans les conditions prévues à l'article 5.5 « Soustraitants ultérieurs » ci-dessous, ainsi que dans l'annexe Traitement de données à caractère personnel.

5.4 Conservation des données

5.4.1 Données projets

Les Données projets telles que définies ci-dessus sont gérées par le Client qui demeure seul responsable de leur collecte, sauvegarde, conservation, suppression pendant la durée du Service. A l'issue du Service, les Données du Client sont supprimées par OVHcloud dans les conditions prévues au point 5.6. ci-après.

5.4.2 Logs

- Logs Applicatifs : Le Client est responsable de la gestion de la durée de conservation des Logs Applicatifs Sous réserve des opérations de suppression réalisées par le Client, les Logs Applicatifs sont conservés pendant toute la durée du Service dans la limite de la capacité de stockage maximum précisés dans la documentation disponible sur le Site Internet OVHcloud.
- Les logs d'accès (ou logs systèmes) : Ils sont conservés pour une durée de 12 mois.

5.4.3 Sauvegardes

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

5.5 Sous-traitants ultérieurs

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

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

5.6 Fin de service. Récupération et suppression des données.

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

ANNEXE 7 CONDITIONS SPECIFIQUES – SERVICES "OBJECT STORAGE"

ARTICLE 1 : OBJET

La présente annexe a pour objet de définir les Conditions Particulières, notamment conditions d'utilisation et conditions financières, applicables aux services « Object Storage » de l'univers Public Cloud d'OVHcloud (ci-après le ou les « Service(s) »).

Elles complètent les Conditions Générales de Service OVHcloud et les Conditions Particulières du Service Public Cloud en vigueur, lesquelles étant applicables aux Services. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services « Object Storage » consistent en des Espaces de Stockage performants, scalables et sécurisés. Ils permettent de déposer à travers un point d'accès publique, appelé « endpoint », des fichiers statiques (e.g., vidéos, images, fichiers web…) dans un Espace de Stockage illimité afin que lesdits fichiers puissent être exploités depuis une application ou rendus accessibles sur le web. Ces Espaces de Stockage sont accessibles via une interface de programmation d'application (API). Les Services sont managés, la maintenance hardware et software est donc entièrement réalisée par OVHcloud.

Les Service « Object Storage » regroupent les cinq offres ci-après :

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

La classe de stockage « Standard » consiste en un service de stockage objet scalable, compatible avec la grande majorité des cas d'usages, adapté à tout type de volumétrie. L'offre s'appuie sur un stockage sur des disques HDD au sein d'une architecture résiliente dans un même Centre de Données. L'offre est accessible depuis une interface de programmation d'application (API) de type S3.

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

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

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

La classe de stockage « Cold Archive » consiste en un service de stockage objet de long terme sur plusieurs années, durable et sécurisé pour archiver les données. Adaptée à ce cas d'usage, l'offre propose un coût du stockage très

faible, une latence à la récupération de quarante (48) heures (temps d'accès aux premiers octets) ainsi qu'un coût appliqué à chaque demande de récupération de données. L'offre s'appuie sur un stockage sur bandes magnétiques au sein d'une architecture hautement résiliente, les données étant réparties sur quatre Centres de Données. L'offre est accessible depuis une interface de programmation d'application (API) de type S3.

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

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

- Object Storage « Cloud Archive - SWIFT API » :

La classe de stockage « Cloud Archive (Swift) » consiste en un service de stockage objet pour de la conservation long terme de données pour des besoins métier ou d'autres obligations. Adaptée à ce cas d'usage, l'offre propose un coût du stockage faible et une latence à la récupération des données de plusieurs minutes. Elle s'appuie sur un stockage sur disque capacitif (e.g., HDD) au sein d'une architecture résiliente dans un même Centre de Données. L'offre est accessible depuis une interface de programmation d'application (API) Swift.

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

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

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

En dehors des engagements de niveaux de services prévus à l'article 5 « *Engagements de niveaux de service (SLA)* » des présentes Conditions Particulières, OVHcloud n'est soumise qu'à une obligation de moyens.

ARTICLE 3 : COMMANDE ET LIVRAISON

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

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

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

ARTICLE 4 : CONDITION D'UTILISATION DES SERVICES

4.1 Prérequis

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

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

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

4.2 Obligations et engagements du Client

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

Le Client est seul responsable des Contenus qu'il transfère, qu'il stocke ou qu'il archive dans le cadre d'un Service, notamment de leur utilisation, de leur exploitation et de leur mise à jour. OVHcloud n'a pas connaissance des Contenus stockés ou archivés par le Client dans le cadre d'un Service.

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

4.3 Contenus

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

Le Client demeure seul responsable, notamment en cas d'hébergement de Contenus nécessaires à la poursuite de ses activités, de la sauvegarde (ou « back-up ») de ses Contenus sur des supports physiques distincts et géographiquement distants, la mise en place et la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité, et plus généralement de toutes mesures techniques et organisationnelles de nature à permettre au Client de

poursuivre son activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur d'un Service susceptible d'impacter la disponibilité et l'intégrité de ses Contenus et par conséquence, la continuité de son activité.

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

OVHcloud s'engage à assurer les niveaux d'engagement de services (ou « service level agreements ») relatifs à la disponibilité des Services tels que décrits ci-dessous (les « **SLA** »).

Taux de Disponibilité Mensuelle	Nombre de minutes consécutives d'Indisponibilité	Credits
99,999% - 99,9%	Moins de 44 minutes	0%
99,9% - 99,8%	De 44 à 97 minutes	10%
99,8% - 99,5%	De 97 à 220 minutes	25%
99,5% - 95%	Plus de 220 minutes	50 %
<95%	Plus de 2191 minutes	100%

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

*Par « **Taux de Disponibilité Mensuelle** », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré.*

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

*Par « **Crédit** », il convient d'entendre un crédit de service correspondant à un pourcentage du coût mensuel du Service concerné par l'Indisponibilité (pénalité forfaitaire et libératoire).*

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

Les modalités d'obtention des Crédits sont définies à l'article 5 (ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 6 : DUREE ET FIN D'UN SERVICE

6.1 Durée d'un Service

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

6.2 Fin d'un Service

Un Service prend fin lorsque les données sont supprimées de l'Espace de Stockage.

Le Client est seul responsable des opérations (telles que sauvegardes, transferts, snapshots) qu'il estime nécessaire de réaliser afin de se prémunir contre la perte de ses Contenus avant l'arrêt d'un Service, quelle qu'en soit la cause.

ARTICLE 7 : TARIFS ET FACTURATION

Chaque Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« Pay as you go »).

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

Le tarif varie en fonction du Service sélectionné par le Client lors de l'activation. Toute heure, entendue comme « heure d'horloge », commencée est facturée et due en intégralité.

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

OVHcloud propose un tarif horaire par giga octet.

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

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

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

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

Par *« gigaoctet de données entrant »* il convient d'entendre gigaoctet de données entrant sur l'Espace de Stockage quelle que soit sa provenance (en provenance d'internet et/ou du réseau OVHcloud et/ou réseau privé tiers, etc.).

Par *« gigaoctet de données sortant »* il convient d'entendre gigaoctet de données sortant de l'Espace de Stockage quelle que soit sa destination (à destination d'internet et/ou du réseau OVHcloud et/ou réseau privé tiers).

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

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

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

ARTICLE 8 : GESTION DU CYCLE DE VIE

OVHcloud met en place pour chaque Service le cycle de vie suivant :

- « **Disponibilité Générale** » : il s'agit de la date à laquelle un Service, une nouvelle version ou une nouvelle gamme d'un Service, est mis(e) à disposition dans un ou plusieurs centres de données (hors phase de test).

- « **Fin de Commercialisation** » : il s'agit de la date à laquelle la commercialisation d'un Service, ou d'une version ou d'une gamme d'un Service, est interrompu(e).
La Fin de Commercialisation survient en général trois (3) ans après la Disponibilité Générale. Passé cette date, le Client ne pourra plus commander un nouveau Service ou un nouveau Service dans cette version ou dans cette gamme.

- « **Fin de Croissance** » : il s'agit de la date à laquelle la croissance d'un Service, ou d'une version ou d'une gamme d'un Service qui n'est plus maintenue au catalogue, prend fin.
Cette étape se produit en général deux (2) ans après la Fin de Commercialisation. Passé cette date, le Client ne pourra plus commander d'options ou de services additionnels dans ce Service ou cette version ou cette gamme du Service.

- « **Fin d'Assistance** » : il s'agit de la date à laquelle un Service, ou une version ou une gamme d'un Service, ne bénéficie plus de l'assistance d'OVHcloud.
La Fin d'Assistance survient en général cinq (5) ans après la Disponibilité Générale. Le Client sera informé de la Fin d'Assistance par préavis de trente (30) jours minimum. Passé la date de Fin d'Assistance, les SLAs et pénalités associées ne seront plus applicables et les mises à jour et montées de version ne seront plus fournies.

- « **Fin de Vie** » : il s'agit de la date à laquelle un Service, ou une version ou une gamme d'un Service est arrêté(e). La Fin de Vie est annoncée avec un délai de prévenance de trente (30) jours minimum. Passé cette date, le Service, ou la version ou la gamme du Service concernée par la Fin de Vie est éteinte définitivement. OVHcloud peut, à sa discrétion, à titre exceptionnel, et pour une durée limitée, permettre au Client de maintenir un Service, ou la version ou la gamme du Service concernée, pour permettre au Client d'effectuer une migration du Service. Il est toutefois fortement recommandé de passer à la dernière version ou gamme disponible.

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

_____ FIN DU DOCUMENT _____