

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE HOSTED PRIVATE CLOUD VMware on OVHcloud

Version en date du 15/06/2023

### 1. DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule sont définis dans le cadre des présentes ou, à défaut, dans les Conditions Générales de Service et/ou le Glossaire accessible sur le Site OVHcloud.

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

« **Gamme** » : Elle est définie comme la génération d'un Datacenter Virtuel ajouté à l'infrastructure du Client. A un Datacenter Virtuel donné correspond une gamme.

« **Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud** » : Ensemble du ou des Datacenter(s) Virtuel(s) hébergé(s) sur l'infrastructure OVHcloud. Le Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud est géré par le Client à travers son Interface de gestion et l'Interface de Virtualisation. Les Serveurs Hôtes et les Espaces de stockage fournis au Client dans le cadre du Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud sont réservés au Client.

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

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

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

« **Machine Virtuelle** » : Un serveur non physique qui utilise les ressources du Datacenter Virtuel et qui est installée sur le réseau Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Chaque Machine Virtuelle est gérée indépendamment des autres dans le Datacenter Virtuel du Client.

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

« **Pack** » : Contient les ressources physiques minimales requises pour lancer un « Datacenter Virtuel » de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Un Pack « Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud » se compose d'un minimum de :

- L'interface VMware vSphere®, connue sous le nom de VMware vSphere® Web Client, est l'interface de gestion fournie par VMware pour administrer les ressources fournies au Client. Cette interface fournira un accès logique à la plateforme généralement composée de : 1 VMware vCenter®, 1 Datacenter Virtuel et 1 Cluster, additionné d'au moins 2 datastores et, dans le cadre d'une architecture incluant VMware NSX®, des ressources de software-defined networking.
- Deux ressources datastore. Si le Datacenter Virtuel comprend différentes paires de ressources datastore, la paire la plus basse en termes de capacité sera considérée dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter Virtuel contient deux ressources datastore de 2 To et deux ressources datastore de 3 To, le « Pack » considéré sera constitué des deux ressources datastore de 2 To.

- Deux Serveurs Hôtes identiques (CPU et RAM contributifs pour la Virtualisation) dédiés au calcul. Le Client doit s'assurer qu'il dispose à tout moment de deux Serveurs Hôtes identiques (c'est-à-dire qui ont les mêmes spécifications techniques). Si le Datacenter Virtuel comprend différentes paires de Serveurs Hôtes, la paire la plus basse en termes de CPU et de RAM sera considérée dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter contient 2 Serveurs Hôtes "48 RAM" et 2 Serveurs Hôtes "96 RAM", le « Pack » considéré sera constitué des 2 Serveurs Hôtes "48 RAM".

Dans le cadre d'une architecture vSAN (OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage ou OVHcloud Managed vSphere, Software-Defined Datacenter), le paragraphe ci-dessus est remplacé par celui-ci :

Trois Serveurs Hôtes identiques (CPU et RAM contributifs, stockage provisionné localement pour la Virtualisation) dédiés au calcul. Le Client doit s'assurer qu'il dispose à tout moment de trois Serveurs Hôtes identiques (c'est-à-dire qui ont les mêmes spécifications techniques). Si le Datacenter Virtuel comprend un nombre différent de Serveurs Hôtes, les 3 hôtes les plus bas en termes de CPU, RAM et stockage VMware vSAN® seront considérés dans le « Pack » pour le Datacenter Virtuel. Il est précisé que si le Datacenter contient 3 Serveurs Hôtes PRE vSAN 192 et 3 Serveurs Hôtes PRE vSAN 384, le « Pack » considéré sera constitué des 3 Serveurs Hôtes PRE vSAN 192.

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

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

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

« **Service** » : Unité de base pour calculer le Service Level Agreement et les crédits de service qui peuvent être réclamés par le Client. L'unité est établie au niveau du Datacenter Virtuel sous le même vCenter.

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

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

## 2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions spécifiques applicables au service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (ci-après le ou les « **Service(s)** »). Elles complètent les Conditions Générales de Service en vigueur.

En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières de Service prévalent sur les Conditions Générales de Service.

## 3. DESCRIPTION DU SERVICE

### 3.1. Généralités

Dans le cadre du Service, OVHcloud fournit au Client un « Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud » constitué d'un ou plusieurs Datacenters Virtuels au sein d'un réseau privé sécurisé.

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

Le Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud est destiné aux utilisateurs professionnels et permet au Client d'utiliser son propre réseau privé sécurisé.

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

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

Chaque Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud dispose de son propre réseau privé sécurisé.

La bande passante sortante du Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud est limitée à un débit maximum de données. La bande passante publique garantie est dépendante de la Gamme du service.

Gamme commerciale	Bande passante publique garantie
OVHcloud Managed vSphere	N/A
OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage(vSAN)	10 Gbps
OVHcloud Managed vSphere, Network Security (NSX)	10 Gbps
OVHcloud Managed vSphere, Software-Defined Datacenter (vSAN et NSX)	10 Gbps

OVHcloud rappelle au Client qu'il peut consulter l'historique de l'utilisation de la bande passante de son Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, ainsi que la vitesse moyenne via son Interface de Virtualisation.

OVHcloud met à disposition du Client différentes Gammes de Datacenter Virtuel dont la description est disponible en ligne sur le site OVHcloud.

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

### 3.2. Fonctionnalités

#### 3.2.1. Interface de Virtualisation

Le Service est basé sur des fonctionnalités inhérentes aux Produits Tiers de la suite logiciel VMware®, partenaire d'OVHcloud, intégrés permettent la virtualisation des serveurs (« VMware vSphere® Hypervisor »), de réseaux (« VMware NSX® »), de stockage (« VMware vSAN® ») et de monitoring (« VMware vRealize® Operations™ ») conformément aux conditions spécifiques de VMware® actuellement en vigueur. L'ensemble des Produits Tiers de la suite logicielle VMware® (les Interfaces de Virtualisation) sont hébergés sur des ressources gérées directement par OVHcloud et externes au Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud du Client.

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

compatibilité des fonctionnalités et l'interopérabilité entre les Interfaces de Virtualisation ne peuvent pas être garanties.

### 3.2.2. VM Encryption

VM Encryption utilise une fonctionnalité interne de vSphere 6.5 ou supérieure permettant le chiffrement des données des Machines Virtuelles à la volée en utilisant une clé de chiffrement fournie par un composant externe au Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (type serveur de clé) ou via la fonctionnalité native de vSphere 7.0, « Native Key Provider », dans le but de chiffrer les données stockées dans le datastore du Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud.

Le Client est responsable de la gestion de sa/ses propre(s) clé(s) de chiffrement (incluant, sans limitation, la sauvegarde de celles-ci) ; OVHcloud n'est en aucun cas responsable à cet égard.

### 3.2.3. Identity source

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

### 3.2.4. 2FA (Double authentification)

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

### 3.2.5. vRack

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

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

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

## 3.3. Services additionnels

Dans le cadre du Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, le Client peut souscrire aux Services supplémentaires ci-après, qui sont soumis à leurs propres Conditions Particulières :

- Veeam Managed Backup ;
- Plan de reprise d'activité ;
- OVHcloud Connect.

## 4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

### 4.1. Éligibilité

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

### 4.2. Souscription

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

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

#### **4.3. Conditions applicables**

Les Services Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud sont soumis aux Conditions de Service en vigueur, et notamment aux présentes Conditions Particulières, les Conditions Générales de Services d'OVHcloud ainsi qu'aux Conditions de Produit Tiers applicables actuellement en vigueur.

Les Services Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud doivent être utilisés conformément à la dernière version des Conditions de Service susmentionnées.

#### **4.4. Responsabilité du Client**

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

OVHcloud se limite à des opérations de maintenance de l'Infrastructure et se charge de la fourniture d'énergie et de la connexion au réseau du Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud du Client.

Le Client confirme qu'il dispose de l'ensemble des connaissances techniques requises pour administrer correctement un Service de Virtualisation comme le Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud d'OVHcloud.

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

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

#### **4.5. Maintenance**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OVHcloud fournit des mises à jour des différents composants logiciels permettant la fourniture du service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, notamment VMware vCenter, VMware NSX, VMware vROps,

Veeam Backup Server, et Zerto. Les mises à jour effectuées sont celles publiées par les différents éditeurs de logiciels, conformément aux Conditions Produits Tiers actuellement en vigueur. Les mises à jour des composants VMware peuvent entraîner des mises à jour automatiques de l'hyperviseur VMware ESXi™.

Toutefois, dans le cadre d'un changement conséquent d'un composant logiciel (par exemple, le passage de VMware NSX-V à VMware NSX-T), et/ou dont la mise en production aurait un impact certain sur la production du Client, la responsabilité de la mise en production relèverait de la responsabilité du Client et la mise à jour pourrait entraîner une modification tarifaire du Service.

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

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

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

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

Le Client reconnaît que les Services Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud sont développés à la seule discrétion d'OVHcloud, de ses partenaires et des éditeurs tiers qui fournissent les solutions utilisées dans le cadre du Service selon leurs propres calendriers. Le Client peut être tenu de passer à une version ultérieure des Services Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud pour assurer le fonctionnement efficace du Service.

#### **4.6. Limites et restrictions**

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

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

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

#### **4.7. Continuité d'activité**

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

dysfonctionnement majeur qui pourrait affecter la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité de son Service.

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

#### 4.8. Sauvegardes

OVHcloud ne prend aucun engagement de sauvegarde des données du Client hébergées sur le Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Il est donc de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses données en cas de perte, de dommage aux données mutualisées, pour quelque raison que ce soit, y compris les données non expressément mentionnées dans les présentes conditions. Le Client peut utiliser l'option de Sauvegarde dont les Conditions Particulières sont jointes au présent document.

### 5. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pour pouvoir bénéficier du Service Level Agreement défini ci-dessous, le Client doit au sein d'un Datacenter Virtuel dans un Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud :

- a) disposer d'un minimum de deux serveurs Hôtes identiques ayant les mêmes spécifications techniques (c'est-à-dire que les composants identiques doivent être le CPU et la RAM), le minimum étant de trois serveurs Hôtes identiques pour la Gamme de produits OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage et OVHcloud Managed vSphere, Software-defined Datacenter ;
- b) activer l'option de Haute disponibilité (« HD ») (et ses composants) sur son Interface de Virtualisation ;
- c) Disposer d'une capacité suffisante sur le cluster pour démarrer une Machine Virtuel ; et
- d) Dans le cas d'un Datacenter Virtuel incluant vSAN, 20% de la capacité de stockage du cluster concerné doit être disponible.

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

Le SLA s'applique à un niveau de service basé sur le Datacenter Virtuel et la Gamme ajoutée. Si un composant mutualisé est utilisé pour une ou plusieurs Gammes, il doit être traité comme un incident individuel, ce qui permettra au Client de réclamer plusieurs crédits de service si et quand un composant partagé (c'est-à-dire la passerelle SSL, le vCenter ou tout autre composant partagé) est touché et subit une indisponibilité.

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

« **Minutes disponibles maximum** » correspond au nombre total de minutes accumulées pour un mois de facturation pour un Datacenter Virtuel donné, au cours desquelles les outils de gestion Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud ont été déployés dans le cadre d'un abonnement OVHcloud.

« **Temps d'indisponibilité** » correspond au nombre total de minutes accumulées pour un mois de facturation pour un Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud au cours desquelles le Service n'a pas été disponible. A l'exception de toute indisponibilité causée par le Client ou due à une utilisation du Service ne respectant pas les conditions du Contrat, une minute donnée est considérée comme indisponible si :

- a) Toutes les Machines Virtuelles dans un cluster exploité n'ont aucune connectivité pendant quatre (4) minutes consécutives ;
- b) Aucune des Machines Virtuelles ne peut accéder au stockage pendant quatre (4) minutes consécutives ;
- c) Aucune des Machines Virtuelles ne peut être démarrée pendant quatre (4) minutes consécutives ;
- d) le serveur vCenter n'a aucune connectivité pendant quatre (4) minutes consécutives ; ou
- e) le Gestionnaire NSX n'a aucune connectivité pendant quatre (4) minutes consécutives.

Si plusieurs conditions sont remplies en même temps, l'événement avec la durée la plus longue sera considéré pour déterminer le nombre de minutes indisponibles. Par exemple, à T0 le vCenter et le Gestionnaire NSX deviennent indisponibles. A T0 +6 minutes, le Gestionnaire NSX redevient accessible, a T0 +12 minutes, le vCenter redevient accessible ; le temps d'indisponibilité est de 12 minutes.

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

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

L'engagement sur la livraison d'un Serveur Hôte de remplacement est de 43 minutes.

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

Par « **Taux de disponibilité mensuel** », il convient d'entendre le nombre total de minutes du mois considéré, déduction faite du nombre de minutes d'indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois concerné. Pour calculer les pénalités, les périodes d'indisponibilité sont calculées à la déclaration de l'incident auprès d'OVHcloud via l'ouverture d'un ticket sur l'interface ou l'appel au support, jusqu'à ce que la panne soit résolue et que la confirmation de la résolution soit communiquée par OVHcloud. Il est calculé à l'aide de la formule suivante :  $[(\text{Minutes disponibles maximum} - \text{Temps d'indisponibilité}) / \text{Minutes disponibles maximum}] * 100$ .

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

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

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

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

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

Les pénalités ne sont pas dues dans l'hypothèse où le non-respect du SLA résulte :

- (i) d'événements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud tels que non-limitativement cas de force majeure, pandémie, fait d'un tiers, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client ;
- (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident et validation du Token quand demandé par OVHcloud) ;
- (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise configuration réseau, saturation des Espaces de Stockages, utilisation inappropriée des éléments systèmes, logiciels ou autres utilisés par le Client dans le cadre des Services) ;
- (iv) d'une maintenance planifiée ;
- (v) d'une suspension intervenant dans les conditions prévues à l'article 3 des Conditions Générales de Service OVHcloud ; ou

(vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique.

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

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

## **6. DUREE, PAIEMENT, RENOUVELLEMENT ET FIN DU SERVICE**

### **6.1. Durée**

Le Client s'engage à utiliser le Service pendant toute la durée de souscription choisie lors de la commande.

Pendant la période d'engagement, pour la ressource en cours d'engagement, le Client :

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

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

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

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

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

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

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

### **6.2. Paiement**

Lors de la commande, ainsi que lors du renouvellement du Service, une facture est émise et payée automatiquement en utilisant le mode de paiement enregistré par le Client. Le Client s'engage à enregistrer, à tout moment, un mode de paiement valable parmi les méthodes disponibles.

Le Client s'engage à toujours disposer de fonds suffisants sur son compte bancaire et dans le mode de paiement qu'il utilise afin que ses factures puissent être payées dans les délais prévus.

Si OVHcloud n'est pas en mesure de collecter de la somme via la méthode de paiement associée, un courriel sera envoyé au Client pour l'inviter à régler le montant de sa facture impayée dans les plus brefs délais. En cas de non-paiement du montant, OVHcloud suspendra de plein droit le Service.

### **6.3. Renouvellement**

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

Lorsque la Période initiale ne commence pas le premier jour du mois civil (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle civil lors du premier renouvellement de sorte que les Périodes de renouvellement suivantes commencent le 1er du mois civil. (Par exemple : pour un Service initialement souscrit pour une (1) année le 24 mai 2017, le renouvellement automatique à la fin de sa Période initiale entraîne la prolongation du Service du 24 mai 2018 jusqu'au 31 mai 2019).

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

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

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

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

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

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

#### **6.4. Fin du Service**

En cas de non-renouvellement ou de résiliation du Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, pour quelque raison que ce soit, toutes les fonctions virtuelles, les données et les informations contenues seront automatiquement et irréversiblement supprimées (y compris les sauvegardes et les duplications).

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

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

- La suppression des données sur le disque dur ou le réseau, est effectuée par écrasement des données (nettoyage par écrasement, un passage) ;
- L'effacement des données sur un disque ou une matrice SSD s'effectue selon la procédure d'effacement logique (effacement par bloc en un passage) ou en supprimant la clé de chiffrement (PSID revert) ;

- Lorsque le dispositif de stockage est retiré de sa baie, les données sont, dans tous les cas, effacées avant d'être retirées de la baie. Le dispositif est détruit si une erreur se produit pendant le processus de suppression ;
- Les dispositifs de stockage sont détruits à l'aide de machines dédiées dans un espace sécurisé de chaque Datacenter.

## **7. CONDITIONS FINANCIÈRES**

### **7.1. Facturation**

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

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

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

### **7.2. Ressources supplémentaires**

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

### **7.3. Pay as you go**

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

### **7.4. Délai de paiement et défaut de paiement**

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

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

## **8. GESTION DU CYCLE DE VIE**

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

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

Les autres termes qui se rapportent au cycle de vie du Service sont les suivants :

- « **Bêta** » : Il s'agit d'une étape à laquelle le produit peut être mis à disposition pour permettre au Client de le tester avant qu'il ne soit généralement disponible. Aucun SLA ni assistance officielle ne sont fournis pendant cette phase. L'utilisation du produit pendant la phase bêta ne doit jamais être destinée à la production.
- « **Assistance middleware** » : Un support logiciel pour les Produits Tiers est proposé par OVHcloud pour les deux (2) dernières versions majeures. OVHcloud encourage le Client à passer à la dernière version disponible sur OVHcloud. L'assistance pour les logiciels Produits Tiers est proposée tant que le vendeur de ces logiciels fournit toujours le produit en disponibilité générale, qu'il maintient une assistance publique pour celui-ci et dans les mêmes conditions. OVHcloud se réserve le droit d'interrompre l'offre de tout Produit Tiers à tout moment. OVHcloud informera le Client de ce changement au moins 3 mois à l'avance.

## 9. 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 du Service durant laquelle le Client est autorisé, à utiliser un service d'OVHcloud 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 tous moyens. A titre d'exemple, toute version de service désignée sur le Site Internet OVHcloud en tant que version Alpha, Beta, Gamma par OVHcloud sera considérée comme un Service Test au sens des présentes.

Le Client peut être invité à communiquer des retours d'information réguliers quant à l'utilisation du Service en phase de 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 par OVHcloud 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...) liées à cette phase. Les niveaux de service (SLA) indiquées 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 du 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 correspondent 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.

## ANNEXE 1

### REPARTITION DES TACHES ET DES RESPONSABILITES ENTRE LE CLIENT ET OVHcloud

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

## Spécifique au PCI DSS

À inclure dans le PCI DSS		
---------------------------	--	--

## ANNEXE 2 VEEAM MANAGED BACKUP

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

### 1. DESCRIPTION

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

### 2. LOGICIEL

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

### 3. MECANISMES DE L'OPTION DE SAUVEGARDE

Les sauvegardes sont effectuées à l'aide du Produit Tiers « Veeam Managed Backup ». À partir du Compte Client OVHcloud, le Client active l'option Veeam Managed Backup dans son Interface de Gestion et choisit entre 3 niveaux d'offres : Standard, Advanced ou Premium. Une fois que l'une de ces offres est sélectionnée et activée sur le Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud du Client, cette offre sera la seule disponible pour la sauvegarde de toutes ses Machines Virtuelles. Le nombre de sauvegardes incrémentielles, de sauvegardes complètes et de fonctionnalités supplémentaires disponibles dépend du niveau de service

sélectionné dans l'Interface de Gestion. Les sauvegardes ne sont pas répliquées par défaut et ne sont disponibles que sur les offres les plus élevées. À chaque mise à jour, un contrôle de cohérence entre la Machine Virtuelle sauvegardée et sa Sauvegarde est effectué automatiquement via une application de contrôle. Ce contrôle ne concerne que la cohérence du fichier de Sauvegarde par rapport au fichier source et ne vérifie pas l'intégrité de la Sauvegarde ou des données qu'elle contient. En cas d'incohérence ou d'erreur détectée, une nouvelle Sauvegarde est automatiquement effectuée par le système. En cas de nouvelle incohérence ou erreur détectée, celle-ci est mentionnée dans le rapport quotidien de Sauvegarde communiqué au Client. Ce contrôle de cohérence est une obligation de moyens et OVHcloud n'assume aucune responsabilité en cas d'échec de ce contrôle ou de corruption des données sauvegardées ou dupliquées. Les Options de sauvegarde sont conçues pour les Machines Virtuelles à sauvegarder qui n'excèdent pas deux (2) téraoctets.

#### **4. ESPACE DE STOCKAGE**

Les ressources de stockage allouées à l'Option de sauvegarde sont mutualisées. Les ressources de stockage allouées au Client sont logiquement isolées de celles allouées aux autres clients OVHcloud et sont physiquement séparées de l'Infrastructure dans laquelle le Client a mis en place son Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. L'espace de stockage utilisé pour l'Option de sauvegarde est situé dans le même Datacenter que le Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud qui est sauvegardé. Il incombe au Client de s'assurer que l'emplacement du Datacenter répond à ses besoins et à ses exigences.

#### **5. CONDITIONS D'UTILISATION**

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

#### **6. FACTURATION**

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

#### **7. FIN DES SERVICES**

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

## 8. SERVICE LEVEL AGREEMENT

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

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

Le SLA ne s'applique pas au contenu de la Sauvegarde ni au temps nécessaire à l'exécution de la tâche de sauvegarde.

SLA	Disponibilité	GTI*	GTR**
Standard	99,9 %	12h	72h
Advanced	99,9 %	8h	48h
Premium	99,9 %	4h	24h

\* : Les tâches de Sauvegarde sont exclues.

\*\* : Démarrage à partir du rapport de Sauvegarde pour les tâches de sauvegarde.

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

« **GTR** » ou « **Garantie de temps de rétablissement** » : Temps maximum que prendra OVHcloud pour solutionner l'incident signalé automatiquement par le système ou par le Client en créant un ticket d'incident. Commence à la déclaration de l'incident auprès d'OVHcloud via l'ouverture d'un ticket sur l'interface ou l'appel au support et se termine lorsque l'incident est résolu avec un état « terminé » ou « annulé » (avec l'accord du Client).

Conditions : Le SLA s'applique selon les conditions suivantes :

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

## ANNEXE 3

### OPTION DE PLAN DE REPRISE D'ACTIVITE

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

#### 1. DESCRIPTION

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

#### 2. LOGICIEL

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

#### 3. MECANISMES DE L'OPTION

La synchronisation et/ou la copie des Machines Virtuelles est effectuée au moyen du Produit Tiers « Zerto ». En utilisant l'interface dédiée du Produit Tiers, le Client sélectionne les Machines Virtuelles de son Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud pour les synchroniser sur son infrastructure de sauvegarde Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. La sauvegarde du Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud doit être située dans un Datacenter différent de celui du Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud principal. Pour chaque Machine Virtuelle sélectionnée, une synchronisation continue à large bande passante

est effectuée. La réplication des données est asynchrone, en plus d'être continue, avec un RPO (*Recovery Point Objective*) présent et disponible à la consultation dans l'interface dédiée du Produit Tiers. Les données du Client sont synchronisées via le réseau en fibre optique OVHcloud entre les Datacenters OVHcloud où la solution Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud est présente. Les données sont transférées via un VPN entre des sites distants afin que tout transfert de données soit sécurisé. En cas d'urgence, le Client peut immédiatement passer au site de sauvegarde Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (le site PRA) en cliquant sur « Basculement » dans l'interface du Produit Tiers pour démarrer son infrastructure de sauvegarde.

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

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

#### **4. CONDITIONS D'UTILISATION**

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

#### **5. FACTURATION**

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

#### **6. FIN DES SERVICES**

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