

## CONDITIONS PARTICULIÈRES OVH PUBLIC CLOUD

*Version en date du 29/01/2020*

### DEFINITIONS

Les Termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous, ou à défaut dans le Glossaire OVH accessible sur le Site OVH :

### ARTICLE 1 : OBJET

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

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

### ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES

Dans le cadre des Services de l'univers Public Cloud, OVH met à la disposition du Client différentes Ressources dont les configurations et caractéristiques sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVH. On entend par « Ressource(s) » les élément(s) composant les Services de l'univers Public Cloud, notamment Instances, Espaces de Stockage tels que Conteneurs Object Storage et Espaces d'Archivage, Clusters, plateformes d'analytique de données, etc. Les configurations et caractéristiques des Ressources évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions, notamment dans le cadre de toutes nouvelles commandes.

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

Concernant les Instances, celles-ci disposent d'un Espace de Stockage Local ou Distant, d'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 garanties (Instances RAM et Instances CPU), 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'OVH.

Pendant toute la durée de la souscription, OVH 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 raison de la haute technicité du Service, OVH n'est soumise qu'à une obligation de moyens.

### **ARTICLE 3 : COMMANDE ET LIVRAISON**

Le Client souscrit au Service en ligne sur le Site Internet d'OVH. La souscription nécessite l'enregistrement par le Client d'un moyen de paiement valide qui sera utilisé pour le paiement des factures émises dans les conditions prévues à l'article 9 ci-dessous.

Les codes d'accès et clés génériques fournis par OVH dans le cadre de la mise à disposition du 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 du Service par OVH, le Client peut à tout moment gérer ses Ressources : augmenter ou de 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 disposition par OVH.

### **ARTICLE 4 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**

#### **4.1 Prérequis**

Avant d'utiliser les Services, il appartient au Client de prendre connaissance de toutes leurs caractéristiques, ainsi que des Conditions de Services applicables, en particulier les présentes conditions d'utilisation, et de valider que ces conditions correspondent à ses besoins, compte tenu, entre autres, de ses activités et de son analyse de risque.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte des ressources mises à sa disposition par OVH dans le cadre des Services et pour s'assurer de la pérennité des données stockées sur lesdites ressources, notamment via la réalisation d'opérations de sauvegarde.

Le Client s'engage également à prendre connaissance de la documentation mise à sa disposition par OVH et relative aux Services.



Le Client doit disposer d'une connexion Internet pour se connecter à l'Interface de Gestion et accéder aux Services, et demeure seul responsable de ladite connexion Internet notamment de sa disponibilité, sa fiabilité et sa sécurité.

## **4.2 Généralités**

Les ressources mises à disposition du Client restent la propriété exclusive d'OVH.

Certains composants des Serveurs Hôtes sur lesquels sont installés les Ressources, notamment les Instances mises à disposition du Client, étant partagées avec les autres ressources installées sur ces derniers, le Client s'engage à ne pas utiliser les Services d'une façon préjudiciable pour les autres clients d'OVH ou 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, notamment Instances et Espaces de Stockage (Conteneurs Object Storage, Espaces d'Archivage, etc.), mises à sa disposition. OVH se charge de l'administration de l'Infrastructure (matériel, réseau, Serveurs Hôtes, disques) sur laquelle sont configurés les Services, et n'intervient pas dans l'administration desdites Ressources.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et des sites Internet qu'il héberge sur les Ressources mises à sa disposition, ainsi que du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers.

Le Client a la qualité d'hébergeur au sens des dispositions de 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 ». OVH n'assume en ce sens que l'accès du Client aux Services permettant à ce dernier de stocker ses données et celles de ses clients.

Il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et conservation des logs de connexion ou 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.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, et autres droits de propriété intellectuelle. Le Client s'interdit notamment dans le cadre ou à partir des Services de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur les Ressources, des fichiers ou des liens de type hypertexte en violation notamment de droits de propriété intellectuelle, de mettre en place des services de débridage ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plateformes d'hébergement de fichiers, d'utiliser de manière avérée la technique du spamming ou envoi de courriers électroniques non sollicités sur le réseau Internet, au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques, de mener des activités d'intrusion et/ou tentatives d'intrusion (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...), et plus généralement toute activité ou comportement litigieux tels qu'échanges de trafic (Hitleap, Jingling...), Black Hat SEO



(Download, Reupload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne...), Minage de Cryptomonnaies, Bots de jeux vidéo, etc.

Dans ces hypothèses, OVH se réserve le droit de suspendre les Services sans préavis et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVH pourrait prétendre. Lorsque le Client dispose d'un réseau privé OVH (vRack), OVH 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.

OVH ne saurait être tenue 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. OVH ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites réalisées sur ou à partir du Service.

OVH se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le Client reconnaît que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place, et de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités des Ressources afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. OVH 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.

OVH se réserve par ailleurs la possibilité de suspendre les Services du Client si ces derniers présentent un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes, infrastructures et environnements d'OVH, des Services et/ou des données du Client.

Les opérations de suppression et de réinstallation des Ressources (Instances, Conteneurs Object Storage, Espaces d'Archivage, et autres), de même que la résiliation des Services, entraînent la suppression automatique et irréversible (a) des systèmes d'exploitation et applications qui y sont installées, et (b) de toutes les données et informations stockées sur les Espaces de Stockage Locaux et Distant associés aux Ressources supprimées ou réinstallées. Le Client est seul responsable des opérations (telles que sauvegardes, transferts, Snapshot, etc.) qu'il estime nécessaire de réaliser avant suppression ou réinstallation de ses Ressources, afin de se prémunir contre la perte de ses informations, contenus et données.

OVH 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 OVH 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.

OVH met en place une fonctionnalité permettant de réaliser des copies « instantanées » (ou « Snapshot ») de l'état (processus 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 OVH. OVH 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 des présentes. Par défaut, les Snapshots ont une durée illimitée et sont facturés dans les conditions prévues à l'article 9 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 OVH pour la gestion des Ressources, notamment des Instances et des Espaces de Stockage du Client, 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 OVH dans le cadre des Services (notamment le système d'exploitation avec lequel les Instances du Client sont configurées par OVH, les applications étant le cas échéant préinstallées sur les Instances par OVH 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 disposition par OVH.

Les Conditions Produits Tiers sont soit communiquées au Client au moment de la première commande de la Ressource configurée avec lesdits systèmes et/ou applications préinstallé(e)s, soit mises à disposition du Client sur le Site Internet d'OVH ou sur le site de l'éditeur.

Les Services peuvent être utilisés et interconnectés avec des éléments (logiciels, systèmes, applications, objets connectés, etc.) non fournis par OVH. Le Client se charge d'acquiescer tous les droits nécessaires à l'utilisation desdits éléments, et s'acquiesce des redevances correspondantes directement auprès des tiers ayants-droits. Les installations desdits éléments se font sous son entière responsabilité, OVH ne pouvant être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement des Services du Client consécutif auxdites installations.

#### **4.4 Evolution des Services et Mises à jour**

OVH 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 en concertation avec le Client.

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'OVH 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 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'OVH, et à défaut d'information disponible, contacte le Support OVH.

Afin de maintenir le niveau de sécurité des Ressources mises à disposition du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur son Infrastructure, OVH se réserve le droit d'exiger des mises à jour du système d'exploitation des Ressources (notamment Instances) et applications préinstallées par OVH, 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 suite aux demandes d'OVH, OVH se réserve le droit d'interrompre la connexion des Ressources au réseau.

De même, dans le cas où OVH détecterait qu'une Ressource, telle qu'Instance ou Espace de Stockage du Client, 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. OVH 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 création d'une Ressource le Client choisit sa localisation parmi les Centres de données disponibles.

Lorsque plusieurs localisations sont disponibles, le Client sélectionne celle(s) de son choix au moment de la Commande.

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 facturation additionnelle. La liste des Centres de Données concernés, ainsi que les quantités de trafic public sortant offertes et les tarifs applicables sont indiqués sur le Site internet OVH.

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 OVH 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 OVH.

Parallèlement dans le cas d'adresses IP géolocalisées, le Client s'engage à veiller à ne pas utiliser le service en violation de la législation applicable dans le pays pour lequel l'adresse IP est déclarée. Dans l'hypothèse d'une telle utilisation, OVH pourra être contrainte de procéder à la suspension de toute adresse géolocalisée associée au Client.



## **ARTICLE 5 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RESEAU OVH**

OVH met en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures.

A cette fin, OVH procède à une mesure de vérification du trafic émis depuis le Service utilisé par le Client à destination du port 25 (serveur SMTP) sur internet. Cette opération consiste à vérifier le trafic par le biais d'outils automatiques.

Les envois ne sont ni filtrés ni interceptés mais vérifiés avec un décalage temporel de quelques secondes. Ces opérations sont faites en parallèle et en aucun cas de manière frontale entre le serveur et le réseau internet.

OVH se réserve le droit en certaines circonstances de bloquer l'émission de courriels.

De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : OVH ne procède pas au marquage (Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par OVH lors de ces opérations en dehors de données statistiques.

Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP).

Dans l'hypothèse d'envois depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, OVH en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur.

OVH ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Service même lorsqu'ils sont identifiés comme SPAM.

Le Client peut demander le déblocage du port SMTP par l'intermédiaire de son Interface de gestion.

Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entraînera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante.

A compter du troisième blocage, OVH se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

## **ARTICLE 6 : MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)**

OVH met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque.

Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau OVH. Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique.



Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité etc...

En raison de la très grande complexité du Service de protection, OVH n'est soumise qu'à une obligation de moyen, il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en fonctionnement du Service.

En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, OVH procédera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée qu'à compter de la détection de l'attaque par les outils d'OVH. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité.

La mitigation est activée pour une durée indéterminée et automatiquement désactivée dès lors qu'OVH n'identifie plus d'activité malveillante ou trafic illégitime à destination du Service du Client.

Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, OVH ne peut garantir l'accessibilité des applications du Client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'Infrastructure d'OVH.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OVH ou aux autres clients OVH, OVH renforcera les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements d'OVH et atteindre le Service du Client. L'efficacité de la mitigation dépend également de la configuration du Service du Client, à ce titre il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration.

Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc...).

## **ARTICLE 7 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)**

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

(a) Instances General Purpose :  
Taux de disponibilité mensuelle : 99,999%

(b) Instances CPU :  
Taux de disponibilité mensuelle : 99,999%

(c) Instances RAM :  
Taux de disponibilité mensuelle : 99,999%

(d) Instances GPU :  
Taux de disponibilité mensuelle : 99,999%



(e) Instances IOps :

Taux de disponibilité mensuelle : 99,999%

(f) Instances Sandbox :

Taux de disponibilité mensuelle : 99,95%

(g) Instances I1 :

Taux de disponibilité mensuelle : 99,90%

(h) Conteneurs Object Storage, Block Storage & Espaces d'Archivage :

Taux de disponibilité mensuelle : 99,90%

Taux de résilience mensuelle des données : 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, pendant plus de trois (3) minutes consécutives, de l'accès au Conteneur Object Storage du Client ou de la connectivité à l'Instance active du Client. La perte de connectivité est constatée par OVH 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 OVH à compter de l'ouverture du ticket incident. Si en raison de certaines configurations opérées par le Client sur ses Instances, OVH 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'OVH 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 dûment déclaré (voir conditions ci-après). L'engagement de résilience est applicable au Service Object Storage uniquement, à l'exclusion des autres Espaces de Stockage proposés par OVH dans le cadre des Services OVH Public Cloud. L'engagement de Résilience d'OVH 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.*

Les engagements de niveaux de Service ci-dessus sont pris, sous réserve des cas d'exclusion visés ci-dessous, et à condition qu'en cas d'indisponibilité, le Client collabore avec OVH au rétablissement du Service tel que prévu ci-après.

En cas d'indisponibilité, le Client déclare l'incident, et communique à OVH toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention d'OVH. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVH à première demande notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Si besoin, le Client donne accès à son Interface de Gestion à OVH. Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVH, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie.

Le présent engagement ne concerne 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 suite à 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 OVH constate qu'une Instance, un Conteneur Object Storage ou un Espace d'Archivage est disponible et en bon état de fonctionnement, OVH est déchargée de ses obligations au titre du présent SLA. Toutefois, OVH s'engage en ce cas, sur demande du Client, à l'assister afin que l'origine des difficultés rencontrées par le Client puisse être identifiée.

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

Si les niveaux de service définis ci-dessus ne sont pas atteints, le Client peut, sous réserve des cas d'exclusion énumérés ci-dessous, demander les crédits suivants :

- Non-respect du taux de disponibilité :

Crédit égal à 0,5% du montant mensuel payé par le Client au titre du mois considéré pour l'élément (Instance ou Conteneur Object Storage) affecté par l'Indisponibilité par tranche consécutive d'une (1) minute d'Indisponibilité (à l'issue des trois (3) premières minutes consécutives de perte d'accès ou de connectivité) au-delà du SLA, et ce, dans la limite de 50% (cinquante pour cent) dudit montant mensuel concernant les Instances et 100% dudit montant mensuel concernant les Conteneurs Object Storage.

- Non-respect du taux de Résilience des données (Conteneurs Object Storage) :

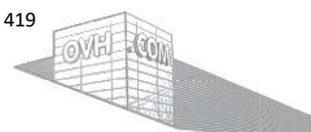
Crédit égal à 100% du montant mensuel payé par le Client au titre du mois considéré pour la portion de Conteneur Object Storage affectée par le dysfonctionnement.

Les crédits sont crédités directement sur le compte OVH 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 OVH. A défaut, le Client ne peut plus obtenir lesdits dédommagements. Les crédits doivent être consommés par le Client dans le cadre d'un Service Public Cloud dans le mois calendaire suivant le moment où ils sont crédités sur le Compte OVH du Client. A défaut, les crédits sont perdus et ne peuvent plus être utilisés. Les crédits ne peuvent en aucun cas être remboursés au Client en numéraire.

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

Si un événement entraîne le non-respect de plusieurs engagements de niveaux de Service, les crédits ne peuvent pas être cumulés. Il est fait application du crédit le plus favorable au Client.

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'OVH 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 présent Contrat (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. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), OVH 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, sont établies par OVH par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVH (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

## **ARTICLE 8 : DUREE DU SERVICE**

Une fois la souscription au(x) Service(s) réalisée, le Client décide, en fonction de ses besoins, de créer et/ou de supprimer 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 9 ci-dessous.

Sauf suppression opérée à la demande du Client via son Interface de Gestion tel que prévu ci-dessus, les Ressources sur lesquels sont stockées les données du Client, restent disponibles d'un mois sur l'autre.

Au terme du Service, quel qu'en soit le motif, les Ressources du Client sont supprimées ainsi que l'intégralité des éléments associés (Snapshots, etc.) et des données susceptibles d'y être stockées.

## **ARTICLE 9 : TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION**

Les tarifs applicables sont disponibles sur le site <https://www.ovh.com>. Ces tarifs sont exprimés en euros hors taxes.

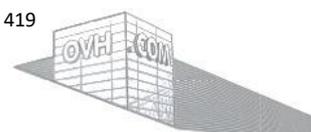
### **9.1 Ressources et éléments associés**

Le prix des Ressources, et le cas échéant des éléments associés (tels que système d'exploitation, Espace de Stockage, etc.), est fonction de la tarification retenue par le Client, et du temps de mise à disposition des Ressources et éléments associés.

Deux tarifications sont proposées :

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

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 sur la base du nombre d'heures 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 heure 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 précisés sur le Site Internet d'OVH.

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 dès que le Client les valide dans son Interface de Gestion ou via l'API. Dès sa création, la Ressource apparaît 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 (notamment Instance) désactivée mais non-supprimée continue à être facturée. Le statut de la Ressource est visible dans l'Interface de Gestion du Client.

## **9.2 Conteneurs Object Storage et Espaces d'Archivage**

Le coût d'utilisation des Espaces de Stockage distribués (Conteneurs Object Storage, Espaces d'Archivage et Espaces de Stockage des Snapshots) 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.

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

OVH 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 de l'Espace de Stockage :

OVH 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 OVH 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 OVH 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.

### **9.3 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 (par exemple création d'Instance).

En cas d'application d'un tarif forfaitaire mensuel, le Service est facturé à terme à échoir quelques instants après la création par le Client de la Ressource et concernés (ainsi que ses éléments associés).

Lorsqu'il est fait application d'un tarif horaire ou d'un tarif à l'usage, 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 OVH. OVH 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 OVH sur la base des données disponibles de son système d'information, lesquelles font foi et sont pleinement opposables au Client.

Les paiements sont effectués à trois (3) jours date de facture, par prélèvement automatique sur le compte bancaire, le compte Paypal®, ou le Compte OVH du Client.

Si OVH n'est pas en mesure de prélever sur le moyen de paiement associé, un courriel sera transmis au Client l'invitant à régler dans les plus brefs délais le montant de sa facture en attente de règlement. A défaut, le Service sera suspendu de plein droit par OVH pour non-paiement.



**ARTICLE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE**

Dans le cadre du Service, OVH 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 OVH.

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 OVH, et orchestrer ses Ressources au travers de l’API standard Kubernetes.

Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service OVH 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. Prérequis**

Pour pouvoir utiliser le Service, celui-ci doit être associé à un « Projet Public Cloud » OVH du Client.

**2.2. 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 OVH. A ce titre, la configuration du Cluster effectuée par le Client est sauvegardée par OVH 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, OVH 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.

OVH 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.



OVH 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. OVH 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 OVH.

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 reconnaît être redevable de toutes sommes liées à l'utilisations de ces Ressources.

### **2.3. 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, OVH 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 OVH 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.



**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 fourni 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 OVH.

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 » OVH.

**ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES**

**2.1 Prérequis**

Pour pouvoir utiliser le Service, celui-ci doit être associé à un « Projet Public Cloud » OVH du Client.

**2.2 Généralités**

Le Service est soumis aux Conditions de Services en vigueur, et notamment aux présentes Conditions Particulières et aux Conditions Générales de Services OVH. Ils doivent être utilisés conformément auxdites conditions.

***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, OVH se réservant le droit de suspendre ou résilier le Service. En cas d'usage excessif de trafic sortant par le Client, OVH se réserve le droit de suspendre le Service.

Dans le cadre du Service, OVH 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 OVH.

### **2.3 Composants**

Dans le cadre du Service, OVH met à la disposition du Clients différents Composant pouvant être Open Source ou propriétaires. Tous les Composants mis à la disposition du Client par OVH dans le cadre des Services restent la propriété exclusive d'OVH ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. OVH 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 OVH.

Le Client dispose notamment d'un Composant lui permettant la détection de failles de sécurité (via l'utilisation de liste de failles de sécurité). OVH ne donne aucune garantie sur l'utilisation de ce Composant, la responsabilité d'OVH ne pourra être engagée en cas de non-détection d'une faille de sécurité par ce Composant. Le rôle d'OVH 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 OVH.

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

### **2.4 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'OVH ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du Client.

OVH 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.

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

OVH 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.

### **2.6 Fin de Service**

A la fin du Service quelle qu'en soit la cause (échéance, résiliation, suppression, non renouvellement, etc.), de même qu'à la fin de la durée de rétention applicable aux Données du Client, l'intégralité des Données qui y sont associées sont automatiquement supprimées de manière irréversible. Il



appartient au Client de veiller, avant la fin du Service ou de la période de rétention de ses Données, à sauvegarder ou transférer lesdites Données sur un autre système.

### 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

OVH 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 OVH.

Par « **Résilience** », il convient d'entendre la capacité d'OVH 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'OVH 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 crédits sont crédités directement sur le compte OVH 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 OVH. A défaut, le Client ne peut plus obtenir lesdits dédommagements. Les crédits doivent être consommés par le Client dans le mois calendaire suivant le moment où ils sont crédités sur le Compte OVH du Client. A défaut, les crédits sont perdus et ne peuvent plus être utilisés. Les crédits ne peuvent en aucun cas être remboursés au Client en numéraire.

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

Si un événement entraîne le non-respect de plusieurs engagements de niveaux de Service, les crédits ne peuvent pas être cumulés. Il est fait application du crédit le plus favorable au Client.

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'OVH 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 l'Instance), (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), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service 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 dans le cadre des Conditions Générales de Services ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), OVH 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, sont établies par OVH par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVH (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

#### **4.2 Objectifs de niveaux de Service**

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



Elements	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.*

