

ANNEXE 4 – OVHcloud – CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE PUBLIC CLOUD

Préambule – Définitions

Les Termes commençant par une majuscule sont définis dans le Glossaire OVHcloud accessible sur le Site OVHcloud <https://www.ovh.com>.

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'OVHcloud (ci-après le ou les « Service(s) »). Elles complètent les Conditions Générales de Service OVHcloud en vigueur, qui sont applicables aux Services. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Service OVHcloud.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES

Dans le cadre des Services de l'univers Public Cloud, OVHcloud met à la disposition du Client différentes Ressources dont les configurations et caractéristiques sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. 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'OVHcloud. Pendant toute la durée de la souscription, OVHcloud met à la disposition du Client une Interface de Gestion lui permettant de gérer les Services, de paramétrer et gérer ses Ressources ou encore de retrouver ses relevés de consommation. En raison de la haute technicité du Service, OVHcloud 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'OVHcloud. 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 OVHcloud 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 OVHcloud, 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 OVHcloud.

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 OVHcloud 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 OVHcloud 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'OVHcloud 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. OVHcloud 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 ». OVHcloud 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 débrièvement 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, Jingle...), Black Hat SEO (Download, Reupload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne...), Minage de Crypto-monnaies, Bots de jeux vidéo, etc. Dans ces hypothèses, OVHcloud 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 OVHcloud pourrait prétendre. Lorsque le Client dispose d'un réseau privé OVHcloud (vRack), OVHcloud se réserve le droit de suspendre l'Instance du Client si ce dernier utilise le lien réseau privé de ladite Instance à plus de 75% de sa capacité pendant plus de 72 minutes par période de 24 heures. OVHcloud 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. OVHcloud 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. OVHcloud 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. OVHcloud informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de ces blocages. Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir des Services. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir des Services. OVHcloud 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'OVHcloud, 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. OVHcloud n'effectue aucune sauvegarde spécifique du Contenu et des données stockées sur les Ressources, et les mécanismes de réplication de données mis en œuvre par OVHcloud dans le cadre des Services ne constituent en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte ou l'altération de son Contenu et de ses données. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Données afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre des Services. OVHcloud met en place une fonctionnalité permettant de réaliser des copies « instantanées » (ou « Snapshot ») de l'état (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 OVHcloud. OVHcloud rappelle au Client qu'un Snapshot ne constitue pas une sauvegarde pérenne des données de l'Instance. Par conséquent, un Snapshot ne saurait en aucun cas dispenser le Client de réaliser une sauvegarde de ses données conformément aux dispositions du présent article 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 OVHcloud 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 OVHcloud dans le cadre des Services (notamment le système d'exploitation avec lequel les Instances du Client sont configurées par OVHcloud, les applications étant le cas échéant préinstallées sur les Instances par OVHcloud et les Applications API mises à disposition), doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers. Le Client s'engage à toujours utiliser les dernières versions disponibles des applications, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud. 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(s), soit mises à disposition du Client sur le Site Internet d'OVHcloud 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 OVHcloud. 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 ayant-droits. Les installations desdits éléments se font sous son entière responsabilité, OVHcloud 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

OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les systèmes d'exploitation et applications préinstallés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée 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'OVHcloud ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre, notamment du fait d'opérations (maintenance, mise à jour, etc.) réalisées en violation des conditions d'utilisation et/ou de licence applicables, ou d'un défaut de fonctionnement des Ressources consécutif aux opérations ainsi réalisées par le Client. Avant d'opérer des mises à jour ou montées de version des systèmes d'exploitation et applications, le Client doit prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la pérennité de ses données, telles qu'opérations de sauvegarde, et s'assurer de la compatibilité de l'évolution ou de la nouvelle version avec les Services. A cette fin, le Client consulte le Site Internet d'OVHcloud, et à défaut d'information disponible, contacte le Support OVHcloud. Afin de maintenir le niveau de sécurité des Ressources mises à disposition du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur son Infrastructure, OVHcloud se réserve le droit d'exiger des mises à jour du système d'exploitation des Ressources (notamment Instances) et applications

préinstallées par OVHcloud, pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé. Si la mise à jour du système d'exploitation et desdites applications n'est pas effectuée suite aux demandes d'OVHcloud, OVHcloud se réserve le droit d'interrompre la connexion des Ressources au réseau. De même, dans le cas où OVHcloud détecterait qu'une Ressource, 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. OVHcloud se réserve le droit d'interrompre la connexion au réseau des Ressources concernées, en attendant la réinstallation par le Client de ses Ressources. Les manipulations consistant à opérer la sauvegarde et le transfert des données du système impacté vers un nouveau système doivent être faites par le Client sous son entière responsabilité avant toute procédure de réinstallation et/ou de suppression.

4.5 Localisation

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

OVHcloud 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, OVHcloud 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. OVHcloud se réserve le droit en certaines circonstances de bloquer l'émission de courriels. De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : OVHcloud 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 OVHcloud 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, OVHcloud en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur. OVHcloud 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, OVHcloud se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

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

OVHcloud 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 OVHcloud. 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, OVHcloud 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, OVHcloud 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'OVHcloud. 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'OVHcloud 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, OVHcloud 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'OVHcloud. Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OVHcloud ou aux autres clients OVHcloud, OVHcloud 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'OVHcloud 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)

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

- Instances General Purpose :
→ Taux de disponibilité mensuelle : 99,999%
- Instances CPU :
→ Taux de disponibilité mensuelle : 99,999%
- Instances RAM :
→ Taux de disponibilité mensuelle : 99,999%
- Instances GPU :
→ Taux de disponibilité mensuelle : 99,999%
- Instances IOps :
→ Taux de disponibilité mensuelle : 99,9%
- Instances Sandbox :
→ Taux de disponibilité mensuelle : 99,95%
- 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 OVHcloud grâce notamment à la mise en place de requêtes de monitoring de type ARP PING (Adress Resolution Protocol). Le temps d'indisponibilité est calculé par OVcloudH à compter de l'ouverture du ticket incident. Si en raison de certaines configurations opérées par le Client sur ses Instances, OVHcloud n'est pas en mesure de réaliser les opérations techniques de monitoring susvisées permettant de vérifier la disponibilité des Services, les engagements de disponibilité prévus ci-dessus ne seront pas applicables.

Par « **Résilience** », il convient d'entendre la capacité d'OVHcloud à mettre à nouveau à disposition du Client les données qui ont été stockées dans les 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 OVHcloud dans le cadre des Services Public Cloud. L'engagement de Résilience d'OVHcloud ne constitue en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de son contenu et de ses données. Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses données et de la gestion de la continuité de son activité tel que prévu à l'article 4.2 ci-dessus.

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 OVHcloud au rétablissement du Service tel que prévu ci-après. En cas d'indisponibilité, le Client déclare l'incident, et communique à OVHcloud toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention d'OVHcloud. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVHcloud 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 OVHcloud. Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVHcloud, 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 OVHcloud constate qu'une Instance, un Conteneur Object Storage ou un Espace d'Archivage est disponible et en bon état de fonctionnement, OVHcloud est dégagée de ses obligations au titre du présent SLA. Toutefois, OVHcloud 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 OVHcloud constate une Indisponibilité, OVHcloud 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 OVHcloud du Client sur simple demande de ce dernier. La demande du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion au plus tard le mois suivant celui au cours duquel l'indisponibilité a été constatée par OVHcloud. A défaut, le Client ne peut plus 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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'OVHcloud tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur les Ressources), (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du 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), 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, sont établies par OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

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>.

ANNEXE 4.1 – OVHCLLOUD – CONDITIONS SPÉCIFIQUES – SERVICE OVHCLLOUD MANAGED KUBERNETES

ARTICLE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client une solution basée sur le système open source Kubernetes hébergé par la Cloud Native Computing Foundation®, permettant d'orchestrer via API les applications conteneurisées du Client et les Ressources sous-jacentes (notamment instances de calcul et disques additionnels) au sein du Cloud Public OVHcloud. A ce titre, le Client bénéficie d'un cluster Kubernetes (ci-après le « Cluster ») lié à un projet Public Cloud. Une fois son Cluster associé à un projet, le Client peut configurer ledit Cluster et y ajouter/retirer des Ressources (tels que les nœuds de travail (Instances), Volumes persistants (disques additionnels) ou répartiteurs de charge) via l'API développée et fournie par OVHcloud, et orchestrer ses Ressources au travers de l'API standard Kubernetes. Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service OVHcloud Managed Kubernetes (telles qu'Instances Public Cloud, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment Conditions Particulières, leur étant applicables.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Prérequis

Pour pouvoir utiliser le Service, celui-ci doit être associé à un « Projet Public Cloud » OVHcloud 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 OVHcloud. A ce titre, la configuration du Cluster effectuée par le Client est sauvegardée par OVHcloud sur son infrastructure propre, localisée dans la même zone de disponibilité que le Cluster, dans le cadre du Service. Ceci ne saurait cependant constituer une sauvegarde pérenne de la configuration du Client. Il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération nécessaire à la conservation de sa configuration, compte tenu du niveau de criticité du Service sur l'activité du Client et de son analyse de risques, notamment en cas d'arrêt du Service ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour. Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de l'installation et de la mise à jour des éléments composant l'Infrastructure Master ainsi que des éléments logiciels, tels que notamment systèmes d'exploitation, présents sur les nœuds de travail « workers » du Cluster. Le Client est quant à lui en charge de la gestion des Ressources orchestrées au sein de son Cluster à l'exception de l'Infrastructure Master. OVHcloud recommande fortement au Client de ne pas interagir de façon directe, notamment à travers son Interface de Gestion où via l'API Open Stack, avec les Ressources gérées dans le cadre du Service Managed Kubernetes. OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les systèmes d'exploitation et applications préinstallés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée conformément à la stratégie de mise à jour choisie par le Client dans la configuration du Service. OVHcloud ne pourra être considérée responsable à ce titre si le Client a refusé les mises à jour ou a bloqué l'accès aux nœuds par OVHcloud. Afin que le Service Managed Kubernetes puisse orchestrer les Ressources composant le Cluster du Client selon les ordres définis par ce dernier via API, le Client accepte expressément que ledit Service puisse ajouter, supprimer et/ou modifier des Ressources de façon automatique, et 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, OVHcloud s'applique à maintenir l'Infrastructure Master hautement disponible afin d'atteindre un taux de disponibilité mensuel du serveur API Kubernetes supérieur ou égal à 99,5%. Cependant, le Service Managed Kubernetes étant mis à disposition du Client par OVHcloud à titre gratuit, ce taux de disponibilité mensuel n'est pas garanti et aucun dédommagement ne pourra être accordé au Client en cas de non-respect de ce dernier. Les Ressources orchestrées par le Service Managed Kubernetes (et notamment les Instances constituant les nœuds de travail hébergeant les conteneurs du Client) sont quant à elles soumis aux engagements de niveaux de service définis au sein des Conditions Particulières de Service leur étant applicables.

ANNEXE 4.2 – OVHcloud – CONDITIONS SPÉCIFIQUES – SERVICE MANAGED PRIVATE REGISTRY

ARTICLE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service Managed Private Registry permet au Client de gérer des banques de données d'images logicielles containerisées (les « Images ») et stocker lesdites images logicielles de façon organisée et sécurisée. Le Client dispose par défaut d'un Espace de Stockage 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 OVHcloud. Les Données stockées par le Client dans le cadre du Service sont répliquées par défaut sur des Espaces de Stockage localisés dans la même région que celle sélectionnée par ce dernier lors de la création du Managed Private Registry au sein de son « Projet Public Cloud » OVHcloud.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

2.1 Prérequis

Pour pouvoir utiliser le Service, celui-ci doit être associé à un « Projet Public Cloud » OVHcloud 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 OVHcloud. 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, OVHcloud se réservant le droit de suspendre ou résilier le Service. En cas d'usage excessif de trafic sortant par le Client, OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Service. Dans le cadre du Service, OVHcloud assure la maintenance en condition opérationnelle des Infrastructures physiques et réseau sur lesquelles repose ledit Service, ainsi que la mise à jour des Composants étant mis à disposition du Client. Pour le reste, le Client est responsable de la gestion de son Service, et notamment des droits liés à l'utilisation de ce dernier ainsi que de la mise en œuvre de toute mesure nécessaire afin de s'assurer de la pérennité de ses données et autres Contenus. L'Interface de Gestion permet au Client d'utiliser le Service, et notamment de gérer ses Données, d'utiliser les outils et logiciels disponibles, de suivre sa consommation et de retrouver ses historiques de consommation. Pour chaque catégorie de modèles, un nombre limite de connexions sortantes parallèles est défini selon le modèle, tel que précisé sur le Site OVHcloud.

2.3 Composants

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Clients différents Composant pouvant être Open Source ou propriétaires. Tous les Composants mis à la disposition du Client par OVHcloud dans le cadre des Services restent la propriété exclusive d'OVHcloud ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. OVHcloud concède au Client le droit d'utiliser lesdits Composant mis à sa disposition uniquement pour les besoins de son activité. Certains composants pourront être accessibles uniquement à certains modèles de Managed Private Registry, tel que décrit sur le site OVHcloud. Le Client dispose notamment d'un Composant lui permettant la détection de failles de sécurité (via l'utilisation de liste de failles de sécurité). OVHcloud ne donne aucune garantie sur l'utilisation de ce Composant, la responsabilité d'OVH ne pourra être engagée en cas de non-détection d'une faille de sécurité par ce Composant. Le rôle d'OVHcloud se limite à alerter le Client en cas de détection de failles de sécurité, les actions correctives à mener restant de la responsabilité du Client. Le composant est préconfiguré avec une sélection de listes soumises à licence, tel que précisé au sein de la documentation OVHcloud. Les Composants mis à disposition par OVHcloud dans le cadre des Services doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers.

2.4 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'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du Client. OVHcloud se réserve la possibilité de collecter des métadonnées liées à l'utilisation du Service, telles que données liées à l'utilisation CPU, à la mémoire, erreurs dans les journaux (logs), etc.

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

OVHcloud est en charge des opérations de maintenance des infrastructures physiques sur lesquelles repose le Service et de mise à jour et de montée de version des systèmes d'exploitation et logiciels étant mis à 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 (échec, 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

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

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

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

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

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

Les crédits sont crédités directement sur le compte OVHcloud du Client sur simple demande de ce dernier. La demande du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion au plus tard le mois suivant celui au cours duquel l'indisponibilité a été constatée par OVHcloud. A défaut, le Client ne peut plus 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 OVHcloud 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 OVHcloud 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'OVHcloud tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur 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 OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

4.2 Objectifs de niveaux de Service

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

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

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

ANNEXE 4.3 – OVHcloud – CONDITIONS SPÉCIFIQUES – SERVICE LOAD BALANCER

ARTICLE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client un répartiteur de charge en tant que service (ou « Répartiteur ») lui permettant de répartir une charge de travail en distribuant les paquets du trafic du Client entre plusieurs de ses services afin de bénéficier de meilleures performances, de temps de réponse optimisés et d'une plus grande tolérance aux pannes et indisponibilités. Les différentes fonctionnalités et caractéristiques des Répartiteurs sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. Ces fonctionnalités et caractéristiques évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions, notamment dans le cadre de toutes nouvelles commandes. Les ressources mises en œuvre dans le cadre du Service (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 Pré-requis

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

2.2 Configuration et maintenance

Le Client est seul responsable de l'administration, la configuration et l'utilisation qu'il fait de son Répartiteur. OVHcloud décline à ce titre toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service du fait d'une mauvaise configuration de son Répartiteur par le Client. OVHcloud se charge de l'administration et le maintien en condition opérationnelle de l'Infrastructure sur laquelle repose le Répartiteur du Client et se réserve à ce titre le droit de faire évoluer le Service afin de préserver la sécurité du Service ou de maintenir ce dernier en bon état de fonctionnement. OVHcloud peut ainsi être amenée à effectuer des opérations de maintenance, montée de version ou mise à jour. OVHcloud communiquera au Client toute maintenance planifiée via l'interface prévue à cet effet. OVHcloud ne s'engage nullement à effectuer une quelconque sauvegarde de la configuration du Répartiteur 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. OVHcloud rappelle au Client que toute fonctionnalité du Service permettant de retourner à une configuration antérieure ne constitue en aucun cas une méthode de sauvegarde pérenne de la configuration du Client.

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 : OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE

OVHcloud s'engage à assurer les niveaux de Service relatifs à la disponibilité du Répartiteur et aux temps de rétablissement, tels que décrits sur le Site Internet OVHcloud. En cas de non-respect de ces SLA, il sera fait application des dédommagements suivants :

Engagements d'OVH	Dédommagements
Taux mensuel de Disponibilité	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible, par tranche d'une (1) heure complète d'indisponibilité au-delà du SLA, dans la limite de 30% dudit coût mensuel.
Garantie de temps de rétablissement*	Crédit de 5% du coût mensuel du Répartiteur indisponible par tranche d'une (1) heure complète au-delà du SLA, et dans la limite de 30% dudit coût mensuel.

(*) Le temps de rétablissement est calculé à compter de la constatation par OVHcloud d'une ineffectivité du Service à assurer la répartition de charge. « Rétablissement » signifie uniquement le rétablissement de l'effectivité du Répartiteur affecté.

Par « disponibilité », il convient d'entendre : l'état fonctionnel du Service permettant d'assurer l'effectivité de sa fonction première de répartition de charge ainsi que de pouvoir joindre et configurer le Service via le réseau Internet. Il est précisé

que tout problème ou dysfonctionnement résultant d'une mauvaise configuration du Service par le Client n'est pas considéré comme de l'indisponibilité.

Les engagements de niveaux de Service ci-dessus sont pris, sous réserve des cas d'exclusion visés ci-dessous. Si OVHcloud constate que le Répartiteur est disponible et en bon état de fonctionnement, OVHcloud est déchargée de ses obligations au titre du présent SLA. Si OVHcloud constate une Indisponibilité, OVHcloud finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité. Pour le calcul des dédommagements, le temps d'indisponibilité est calculé à partir de l'ouverture du ticket incident, jusqu'à la résolution du dysfonctionnement confirmée par OVHcloud. Les crédits sont crédités automatiquement sur le compte OVHcloud du Client. Ils doivent être consommés dans le cadre du Service Load Balancer et être utilisés dans le mois calendaire suivant leur allocation par OVHcloud. A défaut, les crédits sont perdus et ne peuvent 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 OVHcloud 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 résultant en tout ou partie (i) d'événements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur 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 configuration ou utilisation du Répartiteur ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes, (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique ou (vii) du défaut de fonctionnement ou de l'indisponibilité du ou des service(s) reliés au Répartiteur de charge. 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, sont établies par OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables

ANNEXE 4.4 – OVHcloud – CONDITIONS PARTICULIÈRES – SERVICE DATA PROCESSING

ARTICLE 1 : OBJET - DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à fournir le service Data Processing décrit ci-dessous (le « Service »). Le Service permet au Client de lancer l'exécution de tâches de travail (ci-après le(s) « Job(s) ») via une API ou son Interface de Gestion par la mise à disposition au Client d'une solution basée sur différents logiciels tiers (tels que par exemple Apache Spark). A ce titre, pour chacune des tâches de travail lancées le Client bénéficie d'un cluster (ci-après le « Cluster ») lié à un projet Public Cloud. Chaque Cluster dispose de ses propres ressources allouées (tels que par exemple des coeurs et de la mémoire). Chaque Job est piloté par un nœud maître (driver) distribuant les tâches aux nœuds de calcul (executor). Le Client choisit le nombre souhaité de nœuds de calcul et leur configuration, les tarifs étant indiqués dans son Interface de Gestion. Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service (telles qu'Instances Public Cloud et Stockage Object, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment aux Conditions Particulières, leur étant applicables.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1. Prérequis

Pour pouvoir utiliser le Service, celui-ci doit être associé à un « Projet Public Cloud » OVHcloud du Client. Le Service est soumis aux Conditions de Services en vigueur, notamment aux présentes Conditions Particulières et aux Conditions Générales de Services. Il doit être utilisé conformément auxdites conditions. Les présentes Conditions Particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Services si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents. Les logiciels mis à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers.

2.2. Gestion et mises à jour du Cluster

Le Cluster est dédié au Client, hébergé, managé et maintenu en condition opérationnelle par OVHcloud, pendant toute la durée du Job. Il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération nécessaire à la conservation de sa configuration, compte tenu du niveau de criticité du Service sur l'activité du Client et de son analyse de risques, notamment en cas d'arrêt dudit Service ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour. Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de la mise à dispositions de Cluster et de leur maintien en conditions opérationnelles. Le Client est quant à lui en charge du dimensionnement des infrastructures, du code nécessaire à l'exécution des Jobs, des données utilisées et de leur sécurisation. OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les logiciels proposés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée conformément à la stratégie de mise à jour choisie par le Client dans la configuration du Service. OVHcloud ne pourra être considérée responsable à ce titre si le Client a refusé les mises à jour. Afin que le Service puisse orchestrer les Ressources composant le Cluster du Client selon les ordres définis par ce dernier via API ou son Interface de Gestion, le Client accepte expressément que ledit Service puisse ajouter, supprimer et/ou modifier des Ressources de façon manuelle ou automatique, et reconnaît être redevable de toutes sommes liées à l'utilisation 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.

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'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du Client ou en cas de dysfonctionnement du Service résultant d'une mauvaise utilisation du Service par le Client (tels que par exemple fourniture par le Client d'un code erroné). OVHcloud décline également toute responsabilité quant au contenu des informations, textes, images, données, accessibles, partagées ou téléchargées par le Client dans le cadre du Service. OVHcloud se réserve la possibilité de collecter des métadonnées liées à l'utilisation du Service, telles que données liées à l'utilisation CPU, à la mémoire, erreurs dans les journaux (logs), etc.

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

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

2.6 Fin de Service

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

ARTICLE 3 : DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« Pay as you go »), dans les conditions précitées. Tout(e) minute (étant entendu minute d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité. Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un Job est lancé, et cela jusqu'à sa fin de vie. Si un Job est lancé mais échoue pour une origine quelconque, comme par exemple des données non accessibles ou du code incompatible, le Service sera facturé.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

4.1 Description

En cas de Défaillance d'un Job dans le cadre du Service, le Client pourra obtenir un crédit égal à 100% du montant payé par le Client pour la portion du Service impacté au titre du mois considéré, dans la limite de cinq (5) heures par Job. Par « Défaillance d'un Job » il convient d'entendre le cas où un Job n'a pas pu arriver à son terme à la suite de la perte de connectivité sur les ressources allouées au Cluster du Client dans le cadre du Service. La perte de connectivité est constatée par OVHcloud grâce notamment à la mise en place de requêtes de monitoring de type ARP PING (Adress Resolution Protocol). Les autres services utilisés par le Service (notamment le Object Storage) sont quant à eux soumis aux engagements de niveaux de service définis au sein des Conditions Particulières de Services leur étant applicables.

4.2 Obtention du crédit

Afin de recevoir le crédit décrit ci-dessus, le Client doit informer le Support OVHcloud dans les trente (30) jours à compter de la survenance de la Défaillance d'un Job constatée par le Client. Le Client communique à OVHcloud toutes les informations utiles au diagnostic. Si OVHcloud constate que la Défaillance d'un Job n'est pas établie, alors OVHcloud est dégagée de toute obligation au titre du présent article. Le crédit doit être consommé par le Client dans le cadre d'un Service Public Cloud dans le mois suivant le moment où il est crédité sur le Compte OVH du Client. A défaut, le crédit est perdu et ne peut plus être utilisé. Le crédit ne peut en aucun cas être remboursé au Client en numéraire. Le Client est informé que pour bénéficier du crédit il doit avoir procédé au paiement de l'ensemble des factures déjà dues au titre des Services. Il est expressément convenu que le crédit susvisé constitue pour le Client une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par OVHcloud des engagements de niveaux de service en cause ; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action. Si un événement entraîne le non-respect de plusieurs engagements de niveaux de Services, les crédits ne peuvent pas être cumulés. Il est fait application du crédit le plus favorable au Client.

4.3 Exclusions

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre au crédit susvisé en cas de Défaillance d'un Job résultant en tout ou partie (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud tels que 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 des Conditions Générales et/ou des présentes Conditions Particulières (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée des Services par le Client (notamment mauvaise utilisation des Instances ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues aux présentes ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Les causes de la Défaillance d'un Job, et notamment la constatation des cas d'exclusion définis ci-dessus, sont établies par OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

ANNEXE 4.5 – OVHcloud – CONDITIONS PARTICULIÈRES – SERVICE ML SERVING

ARTICLE 1 : OBJET - DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à fournir le service ML Serving décrit ci-dessous (le « Service »). Le Service permet au Client de déployer des modèles de machine learning (ci-après le(s) « Modèles ») via une Application API ou son Interface de Gestion. Ces Modèles peuvent être fournis par OVHcloud ou fournis par le Client. Chacun des Modèles déployés est accessible et interrogeable par API HTTP. A ce titre, chacun des Modèles lancés par le Client est déployé sur un ou plusieurs nœuds de calcul (ci-après les « Ressources ») liés à un projet Public Cloud. Chaque nœud de calcul dispose de ses propres ressources allouées (tels que par exemple des cœurs et de la mémoire). Le Client choisit le nombre souhaité de nœuds de calcul et leur configuration, les tarifs étant indiqués dans son Interface de Gestion. Le Service propose également une fonctionnalité de mise à échelle automatique des ressources allouées : le Client indique le nombre minimum et maximum de nœuds de calculs désirés, et le Service ajuste leur nombre en fonction de la charge de calcul. Les Ressources orchestrées dans le cadre du Service (telles que Stockage Object, Private Registry, etc.) restent soumises aux Conditions de Service, notamment aux 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 » OVHcloud du Client. Dans le cas où le Client fournit son propre Modèle, le Client est informé qu'il doit au préalable mettre son Modèle sur un Conteneur Object Storage afin de pouvoir utiliser le Service. Le Service est soumis aux Conditions de Services en vigueur, notamment aux présentes Conditions Particulières et aux Conditions Générales de Services. Il doit être utilisé conformément auxdites conditions. Les présentes Conditions Particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Services si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents. Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Services, et notamment de la gestion des clés lui permettant de gérer ses habilitations et ses accès au Service, l'utilisation des Applications API, logiciels et outils mis à sa disposition par OVH, l'administration de ses abonnements et la gestion des données qu'il utilise dans le cadre des Services. Le Client doit posséder les compétences et connaissances techniques nécessaires et prendre connaissance des caractéristiques des Services avant de les utiliser.

2.2 Applications API, outils et logiciels

Les Applications API, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud dans le cadre du Service doivent être utilisés conformément aux Conditions de Services applicables, y compris, le cas échéant, aux Conditions Produits Tiers communiquées par OVHcloud. Le Client s'engage à toujours utiliser les dernières versions disponibles des Applications API, outils et logiciels mis à disposition par OVHcloud. Les Services peuvent être utilisés et interconnectés avec des éléments (logiciels, systèmes, objets connectés, etc.) non fournis par OVHcloud. 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 ayant-droits.

2.3. Gestion et mises à jour du Service

Les Ressources sont dédiées au Client, hébergées, managées et maintenues en condition opérationnelle par OVHcloud, pendant toute la durée de déploiement du Modèle. Il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération nécessaire à la conservation de sa configuration, compte tenu du niveau de criticité du Service sur l'activité du Client et de son analyse de risques, notamment en cas d'arrêt dudit Service ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour. Dans le cadre du Service, OVHcloud est en charge de la mise à disposition des Ressources et de leur maintien en conditions opérationnelles dans la limite des Engagements de Niveaux de Services décrits ci-dessous. Le Client est quant à lui en charge du dimensionnement des infrastructures, de ses propres Modèles, des données utilisées et de leur sécurisation. OVHcloud se réserve le droit de faire évoluer les Modèles proposés par ses soins, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de version qu'elle estimerait nécessaires. En cas de nécessité de mettre à jour un système d'exploitation, un Modèle ou une application en cours d'utilisation par le Client, cette mise à jour est réalisée conformément à la stratégie de mise à jour choisie par le Client dans la configuration du Service. OVHcloud ne pourra être considérée responsable à ce titre si le Client a refusé les mises à jour. Afin que le Service puisse orchestrer les Ressources allouées aux Modèles du Client selon les ordres définis par ce dernier via API ou son Interface de Gestion, le Client accepte expressément

que ledit Service puisse ajouter, supprimer et/ou modifier des Ressources de façon manuelle ou automatique, et reconnaît être redevable de toutes sommes liées à l'utilisation de ces Ressources.

2.3. Localisation

La localisation des ressources du ou des Modèle(s) est sélectionnée par le Client au moment de sa création parmi les Centres de Données disponibles.

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'OVHcloud ne pourra être engagée en cas de perte ou altération des données du Client ou en cas de dysfonctionnement du Service résultant d'une mauvaise utilisation du Service par le Client (tels que par exemple fourniture par le Client d'un Modèle erroné). OVHcloud décline également toute responsabilité quant au contenu des informations, textes, images, données, accessibles, partagées ou téléchargées par le Client dans le cadre du Service. OVHcloud n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données stockées dans le cadre du Service. L'engagement d'OVHcloud se limite à une obligation de moyens. 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 du Service. OVHcloud se réserve la possibilité de collecter des métadonnées liées à l'utilisation du Service, telles que données liées à l'utilisation CPU, à la mémoire, erreurs dans les journaux (logs), etc.

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

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

2.6 Fin de Service

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

ARTICLE 3 : DUREE DES SERVICES ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon la méthode du paiement à la demande (« Pay as you go »), dans les conditions précitées. Tout(e) minute (étant entendu minute d'horloge) commencée est facturée et due en intégralité. Les minutes sont comptabilisées à partir du moment où un Modèle est lancé, et cela jusqu'à sa fin de vie. Si un Modèle est déployé mais échoue pour une origine quelconque, comme par exemple des données non accessibles ou du code incompatible, le Service sera facturé. En supplément du coût des Ressources, certains Modèles proposés par OVHcloud et des partenaires tiers peuvent ajouter un surcoût, indiqué dans votre Interface de Gestion lors du déploiement.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

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

Eléments	Engagements de niveau de Service (SLA)	Crédits
Nœuds de calcul	Taux mensuel de Disponibilité : ML1 : 99,999%	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.

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

Par « **Indisponibilité** », il convient d'entendre une réponse à un appel (ou « call ») http 200 en moins de trente (30) secondes, tels que mesuré par les sondes OVHcloud, hors délais inhérent au Modèle déployé (inférence).

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 OVHcloud. 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 OVHcloud 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 résultant en tout ou partie (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur l'Instance), (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du 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), 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, sont établies par OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.