

## Conditions Générales de Vente et d'Utilisation OUTSCALE 2022-05

### Préambule

#### Présentation de la société OUTSCALE

La société OUTSCALE SAS (ci-après **OUTSCALE**), filiale du Groupe Dassault Systèmes, est un opérateur de Cloud Computing ayant notamment pour activité l'édition de son propre système d'exploitation de Cloud Computing (TINA OS), la fourniture d'Infrastructure as a Service (IaaS) ainsi que la prestation de services professionnels associés.

Les services OUTSCALE sont accessibles dans le monde entier en souscrivant les offres proposées par les entités liées à OUTSCALE implantées dans différents pays. Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU ou CGV) ne concernent que les offres émanant de la société OUTSCALE SAS (au sens de l'article « *Définitions* »).

#### OUTSCALE et les données de ses CLIENTS

OUTSCALE demande à ses CLIENTS de choisir la zone géographique dans laquelle leurs Données seront stockées et traitées. OUTSCALE s'interdit de transférer leurs données dans une autre zone géographique.

Néanmoins, OUTSCALE met à la disposition de ses CLIENTS des outils et cadres internationalement reconnus pour transférer eux-mêmes leurs données.

OUTSCALE attache une grande importance à la protection et la confidentialité des Données de ses CLIENTS, c'est pourquoi (i) elle met en place, quand c'est techniquement possible, des procédures de chiffrement par défaut à tous les niveaux de son infrastructure, (ii) elle s'interdit d'accéder directement ou indirectement aux données de ses CLIENTS, (iii) elle conseille à ses CLIENTS de chiffrer leurs données (sans que OUTSCALE connaisse la clé de chiffrement), (iv) elle s'interdit d'effectuer des opérations telles que datamining, profiling ou marketing direct sur ces données et (v) elle met en garde ses CLIENTS sur les conséquences dommageables d'une perte irréversible de leurs données et leur conseille de prendre, en tant que de besoin, des mesures pour adresser ce risque, par des sauvegardes sur une autre infrastructure ou la souscription à une assurance particulière au-delà des plafonds de responsabilité d'OUTSCALE.

S'agissant des données personnelles, OUTSCALE veille à se conformer à la législation en vigueur en France et dans les pays où elle est implantée, et ce dans la mesure où elle est concernée, puisqu'elle n'a pas accès aux données de ses CLIENTS, quelle que soit leur nature.

OUTSCALE dispose d'un système de management de la sécurité de l'information conforme aux exigences de la norme ISO 27001 pour les activités suivantes : IaaS, SaaS, Vente, Marketing et Communications et Développement de logiciels, pour la France. Ces activités sont auditées à intervalles réguliers afin de garantir la conformité de nos pratiques avec les exigences des normes de sécurité et de qualité en vigueur chez OUTSCALE.

## Les présentes CGVU

Elles comprennent les conditions essentielles qui s'appliquent aux relations contractuelles entre OUTSCALE et ses cocontractants, à moins que la conclusion d'un contrat dérogatoire ne s'impose en raison de la spécificité de l'opération projetée et/ou soit sollicitée par le cocontractant et acceptée par OUTSCALE.

Les CGVU peuvent être complétées de Conditions Particulières et Dérogatoires.

En tout état de cause, OUTSCALE fait son affaire de l'infrastructure qui supporte les ressources (machines virtuelles, stockage, etc.) qu'elle met à disposition du CLIENT, mais OUTSCALE n'est aucunement responsable, ni juridiquement ni techniquement, de l'utilisation qu'en fait le CLIENT.

## Déclarations

Les Parties reconnaissent avoir négocié de bonne foi les conditions du présent Contrat, que ce soit dans les Conditions Particulières et Dérogatoires ou dans les Conditions Générales, (Conditions Générales que le CLIENT reconnaît accepter sans limitation ou réserve) chacune d'entre elles ayant eu le temps de consulter ses Conseils, de poser à l'autre Partie les questions qui lui paraissaient déterminantes de son consentement et d'en analyser les réponses, d'apprécier par elle-même la portée de ses engagements.

Les Parties déclarent en outre que les négociations ayant conduit au présent engagement ont été menées sans aucune restriction ni limitation, ni sous l'empire d'une quelconque contrainte économique d'une Partie sur l'autre, de telle sorte que le « Contrat » constitue un contrat de gré à gré au sens de l'article 1110 du Code civil.

Les Parties déclarent contracter aux présentes en acceptant les aléas économiques et les changements de circonstances imprévisibles à la signature des présentes, pouvant résulter notamment des évolutions et/ou modifications technologiques, de l'économie nationale ou internationale, de la concurrence et acceptent d'en assumer le risque, par dérogation aux dispositions de l'article 1195 du Code civil.

**Le CLIENT déclare qu'il a une parfaite connaissance des lois, règlements, et prescriptions administratives, actuelles et futures applicables à son activité tant dans son pays d'établissement que dans les pays dans lesquels il exerce son activité. Il s'engage irrévocablement à s'y conformer et, le cas échéant, s'assurer du respect de ces obligations par tous ses contractants, ayant-droit ou ayant cause. En particulier il lui appartiendra de procéder aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur dans son pays d'établissement comme dans tous les pays dans lesquels il exerce son activité concernant les traitements qu'il effectue et Données traitées.**

Il s'engage en particulier à ne pas utiliser les infrastructures mises à sa disposition pour une activité soumise à autorisation sans avoir obtenu au préalable une telle autorisation. Le CLIENT déclare faire son affaire personnelle de ces formalités et autorisations de manière à ce que OUTSCALE ne soit jamais inquiétée à ce sujet. Les pièces justificatives de toutes autorisations nécessaires seront fournies à OUTSCALE à sa première demande.

Le CLIENT garantit également qu'il utilise les Services fournis par OUTSCALE dans le respect des lois et règlements applicables dans son pays d'établissement, notamment en matière fiscale. Plus particulièrement, dans l'hypothèse où OUTSCALE serait tenu pour solidairement responsable par une administration fiscale du paiement des rappels de droits émis en raison de l'utilisation par le CLIENT

des Services mis à sa disposition, le CLIENT s'engage à indemniser intégralement OUTSCALE, soit à hauteur des sommes réclamées par l'administration et des frais et honoraires exposés de ce fait par OUTSCALE.

## 1 – Définitions

Pour l'interprétation des présentes CGVU, les termes et expressions ci-dessous devront être interprétés par rapport aux définitions du présent article – lesquelles définitions ont valeur contractuelle – lorsque lesdits termes commencent par une majuscule.

**API** : Désigne les interfaces de programmation d'applications, quels que soient leurs types ou leurs versions.

**Bon de Commande** : Désigne le document, pouvant être dématérialisé, signé ou validé lorsqu'il s'agit d'un formulaire dématérialisé, par le CLIENT aux termes duquel ce dernier accepte une proposition de service/un devis ou commande un produit ; il compose avec, le cas échéant d'autres documents, les Conditions Particulières et Dérogatoires applicables. Aucune obligation d'aucune sorte ne saurait peser sur OUTSCALE pour la réalisation de Services Professionnels ou la fourniture de Prestations sur devis sans un Bon de Commande formalisé signé par le CLIENT et ensuite accepté par OUTSCALE.

**Clés d'Accès au Service** : Il s'agit d'un ensemble d'identifiants (login, mot de passe, clé d'API, etc.) permettant au CLIENT de s'authentifier avant de pouvoir consommer et piloter des Prestations. Les Clés d'Accès sont dédiées à un Compte précis et le CLIENT s'engage à ne pas les partager. On parle également d'Access Key / Secret Key (ou AK/SK).

**CLIENT** : Toute entité ayant passé un Contrat – conformément à l'article « *Formation du contrat / Intégralité du Contrat / Hiérarchie* » – avec OUTSCALE. Les offres de OUTSCALE ne sont pas conçues pour des consommateurs, lesquels n'y sont pas éligibles, mais pour des professionnels. Le CLIENT, quand il souscrit aux présentes CGVU, doit être conseillé par un professionnel de l'informatique et des réseaux s'il n'en est pas un lui-même.

**Clients Indirects** : Toutes les entités qui achètent des Prestations OUTSCALE via un Revendeur. Les Clients Indirects doivent accepter les présentes CGVU avant de pouvoir consommer des Prestations. Le Revendeur est en charge de l'acceptation des présentes CGVU par le Client Indirect.

**Cloud Computing (« Informatique nuagique »)** : Mise à disposition du CLIENT de ressources mémoires, calculs, stockage et réseau fournies par des serveurs en réseaux. Lesdits serveurs, ainsi que l'Infrastructure sous-jacente, sont opérés et maintenus par OUTSCALE de manière transparente pour le CLIENT.

**Commande** : Interface de programmation mise à disposition du CLIENT par OUTSCALE, permettant au CLIENT de piloter et de configurer les Prestations (automatisation des créations, suppressions, démarrages et arrêts des Machines Virtuelles, Extension temporaire du Périmètre des Prestations en cas de détection d'un manque de ressources par l'Infrastructure, etc.)

**Compte CLIENT** : Un Compte permet au CLIENT, une fois qu'il a accepté le Contrat associé à ce Compte (par l'acceptation des présentes CGV et de Conditions Particulières et Dérogatoires), de consommer des Prestations dans une Région déterminée et/ou d'autres régions de son choix. Un même CLIENT peut posséder plusieurs Comptes. OUTSCALE n'ouvre un Compte au CLIENT qu'après fourniture par ce dernier (i) de l'adresse email qui servira d'identifiant à ce Compte (c'est là que OUTSCALE adressera les notifications relatives au Contrat associé à ce Compte), et (ii) de ses données d'identification (nom, numéro de TVA intracommunautaire ou équivalent dans le pays du

CLIENT, adresse, etc.), enfin (iii) de ses informations bancaires exactes et à jour nécessaires à la facturation de ses consommations.

**Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ou CGVU ou CGV) :** Le présent document y compris son préambule, ses définitions et tous les documents qu'il incorpore par référence.

**Conditions Particulières et Dérogatoires (ou Contrat dérogatoire) :** Document contractuel comprenant un ou plusieurs Bon(s) de Commande et, le cas échéant tout autre document de nature contractuelle accepté comme tel par les Parties (conditions en ligne, lettre-accord, etc.) complétant ou dérogeant, le cas échéant, aux présentes CGV et précisant l'offre (spécifications des Machines Virtuelles, Services de Stockage, durée des Prestations pour celles qui ne sont pas On Demand, modalités d'exécution particulières, etc.) souscrit par le CLIENT par tout moyen, y compris en ligne et notamment via son API de gestion. Elles constituent un tout indissociable avec les présentes CGV.

**Contrat :** Le contrat passé entre OUTSCALE et son CLIENT pour encadrer les Prestations liées à un Compte CLIENT. Il est composé des présentes CGV et, le cas échéant, complété par des Conditions Particulières et Dérogatoires ou une convention de service spécifique, lesquelles doivent se référer expressément aux présentes CGV OUTSCALE. Le Contrat se forme comme il est dit à l'article « *Formation du contrat / Intégralité du Contrat / Hiérarchie* ».

**Contrat Revendeur :** Contrat entre OUTSCALE et un Revendeur qui définit (i) les conditions financières particulières sur les prix des Prestations qu'un Revendeur achète à OUTSCALE pour les revendre à des Clients Indirects, et (ii) les droits et obligations du Revendeur (en termes de formation de son personnel, de certification, etc.) en fonction du programme Revendeur auquel il est affilié. Les Contrats Revendeurs s'intègrent automatiquement avec les présentes CGV avec lesquelles ils forment un tout indissociable. Les Contrats Revendeurs ne sont jamais exclusifs.

**Données du CLIENT (ou Données) :** Toutes les Données, quelle que soit leur nature, y compris les Données Personnelles, que le CLIENT stocke et Traite sur une Infrastructure mise à disposition par OUTSCALE. De convention expresse, OUTSCALE (i) s'interdit d'accéder aux Données du CLIENT, et (ii) conseille au CLIENT de les chiffrer sans lui remettre la clé de chiffrement ; étant précisé, enfin (iii) qu'OUTSCALE ne peut pas distinguer parmi les Données du CLIENT celles qui sont des Données Personnelles.

**Données Personnelles :** Celles des Données du CLIENT qui répondent à la définition de « données à caractère personnel » au sens de la Législation sur les Données Personnelles. Pour toutes questions relatives aux Données Personnelles (à l'exception de celles liées aux Systèmes du CLIENT qui sont sous sa seule responsabilité) vous pouvez contacter [donnees-personnelles@outscale.com](mailto:donnees-personnelles@outscale.com).

**Durabilité :** Probabilité de non-effacement d'une donnée de manière inopinée (l'effacement pouvant être causé par des phénomènes physiques comme le « bit flip », le dysfonctionnement d'une technologie particulière, le vieillissement des supports de stockage, etc.), par exemple : une durabilité de 99,9999999 % par an signifie que 0,0000001 % au plus des données peut être altéré dans l'année.

**EEE/EEA (Espace Économique Européen) :** Union économique regroupant les membres de l'Union européenne et d'autres États européens conformément aux traités qui l'ont instituée et la régissent.

**Extension du Périmètre des Prestations (ou Extension) :** Lorsque l'offre souscrite le permet, le fait pour le CLIENT d'acheter des ressources supplémentaires, à OUTSCALE, pour une période déterminée, par exemple, pour faire face à de nouveaux besoins.

**Firewall Logique** : Service assurant le routage et le filtrage des flux de données entrants et sortants des Instances vers des réseaux publics et/ou privés.

**Infrastructure OUTSCALE** : Tous les équipements (serveurs, routeurs, etc.) et logiciels (TINA OS en particulier) opérés par OUTSCALE nécessaires à la fourniture des Prestations, ainsi qu'à toutes les autres activités de OUTSCALE.

**Législation sur les Données Personnelles** : S'entend (i) pour ce qui concerne la France comme la loi du 6 janvier 1978 modifiée « relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés » et le RGPD entré en application le 25 mai 2018, et (ii) pour ce qui concerne les autres pays, les réglementations ayant le même objet applicable sur leur territoire.

**Machine(s) Virtuelle(s) ou Instance(s)** : Serveurs virtuels qui mettent en œuvre les Systèmes du CLIENT et sont situés au sein de l'Infrastructure OUTSCALE. Ceux-ci se composent : (i) de ressources mémoire (RAM et disque dur et/ou autre mode de stockage), (ii) de ressources de calculs, (iii) de stockage persistant avec ou sans garantie de performance, (iv) d'un système d'exploitation (Windows®, distribution LINUX ou autre), (v) d'applications tierces éventuellement soumises à licences, (vi) de système de sécurité type, (vii) d'une allocation de bande passante. L'ensemble des caractéristiques (i) à (vii) ci-dessus est défini par le CLIENT, à partir des options proposées par OUTSCALE, et s'intègre dans les Conditions Particulières et Dérogatoires. **OUTSCALE ne connaissant pas le type de Système que le CLIENT envisage de mettre en œuvre sur les Machines Virtuelles ne saurait le conseiller dans ses choix.**

**OMI (OUTSCALE Machine Image)** : Image prête à l'emploi, disponible sur les plateformes OUTSCALE permettant de disposer de Machine Virtuelle standardisée. On peut aussi parler d'Image Machine.

**OMI Officielle** : OMI identifiée dans la liste des OMI disponibles, maintenue par OUTSCALE et mise à disposition de ses clients. À compter de la première utilisation d'une OMI Officielle par le CLIENT au lancement d'une Machine Virtuelle, la responsabilité de la mise à jour de tous les composants de cette OMI est à la charge exclusive du CLIENT. La responsabilité de OUTSCALE ne pourra être recherchée pour les conséquences d'un défaut d'un des composants de cette OMI affectant le fonctionnement de cette Machine Virtuelle ou les données qu'elle contient à raison de failles ou bugs mis en évidence postérieurement à la première utilisation.

**OUTSCALE** : La société OUTSCALE SAS, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro B 527.594.493, au capital de 1 849 930 euros, ayant son siège 1 rue Royale, 319 Les Bureaux de la Colline, 92210 Saint-Cloud - France.

**On Demand** : Se dit des Prestations fournies dans le cadre du Contrat dès lors (i) que le CLIENT ne paie que les ressources qu'il consomme, et (ii) qu'il n'est soumis à aucun abonnement ou engagement de durée ou de consommation minimum, et (iii) qu'il peut donc cesser d'utiliser les Prestations à sa convenance et sans indemnités, en particulier si elles ne conviennent plus à ses besoins. OUTSCALE ne peut, dans le cadre d'une Prestation On Demand, garantir à tout moment la disponibilité de ressources comme expliqué à l'article « *Obligations générales de OUTSCALE* ».

**Partie ou Parties** : individuellement la partie ou ensemble les parties aux présentes CGVU, à savoir le Client et OUTSCALE.

**POP** : Point de Présence Opérateur de Cloud Computing. Il s'agit d'un lieu, en général dans un Datacenter, où OUTSCALE opère un ou plusieurs de ses Services.

**Prestations** : La mise à disposition par OUTSCALE au CLIENT de ressources (Machines Virtuelles, Service de Stockage Objet, etc.), au sein de l'Infrastructure OUTSCALE, ainsi que, le cas échéant, de services connexes.

**Région** : Désigne un regroupement de Datacenters répartis sur une zone géographique suffisamment grande pour assurer une redondance satisfaisante mais suffisamment proche pour assurer une synchronisation des Données sur les différents sites impliqués.

**Responsable du Traitement des Données Personnelles / Sous-Traitant** : Ont le sens que leur donne la Législation sur les Données Personnelles.

**Responsable(s) CLIENT** : La/les personne(s) désignée(s) nominativement par le CLIENT pour intervenir sur la/les Machine(s) Virtuelle(s) du CLIENT, par exemple, pour installer, paramétrer, administrer et maintenir les logiciels et applications sur la/les Machine(s) Virtuelle(s) du CLIENT. Celui-ci est aussi en charge de la gestion et/ou du contrôle de l'Extension du Périmètre des Prestations, ainsi que de la gestion du Compte CLIENT. Les notifications de OUTSCALE au Responsable CLIENT sont adressées à l'adresse email associée au Compte CLIENT qui a été fournie par le CLIENT lors de l'ouverture de son Compte.

**Revendeur** : Toute entité qui a conclu un Contrat Revendeur avec OUTSCALE.

**Réversibilité** : Prestation de service payante dont l'objet est d'accompagner la migration de la production du CLIENT sur l'Infrastructure OUTSCALE vers une plateforme iso-fonctionnelle et compatible, mais qui n'est pas de la propriété de OUTSCALE.

**RGPD (GDPR)** : Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (ou General Data Protection Regulation) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

**Services « Bêtas »** : Services fournis par OUTSCALE dans une version d'essai avant leur commercialisation à grande échelle. Les engagements, les garanties et la responsabilité de OUTSCALE lorsqu'elle délivre un Service Bêta sont limités conformément à l'article « Limites et contraintes liées aux Services Bêtas ». Un Service est dit « Bêta » lorsque OUTSCALE le mentionne dans sa documentation. Les Services Bêtas, sauf dérogation dans leurs éventuelles Conditions Particulières, ne donnent pas lieu à facturation.

**Service de Stockage Objet** : Environnement de stockage permettant d'envoyer et de recevoir des Données depuis une plateforme informatique à travers Internet, avec une copie des Données sur au moins trois équipements physiques distincts afin de garantir la Durabilité des données en cas de défaillance simultanée d'un ou deux des équipements physiques utilisés. Des options complémentaires (archivage, double site, etc.) peuvent compléter cette offre.

**Services Professionnels (Professional Services)** : Toute Prestation fournie par OUTSCALE sur une demande spécifique du CLIENT, notamment dans le but de permettre au CLIENT d'acquérir des compétences propres à lui permettre notamment de migrer ou d'utiliser son système d'information vers le Cloud Computing. Ces services ne sont pas soumis aux SLA et les engagements de responsabilité de OUTSCALE sont limités. Ces Services font l'objet de contrats spécifiques.

**Service Level Agreement SLA / Qualité de Service** : Désigne les engagements de qualité de service de OUTSCALE dans le cadre des Prestations, ils sont définis en Annexe A des présentes CGV.

**Snapshot** : Désigne l'état instantané d'un Stockage Persistant (ses données et métadonnées existantes au moment du Snapshot) réalisées à l'initiative et sous la seule responsabilité du CLIENT à un instant considéré. Le CLIENT (i) ne doit pas prendre de Snapshots pendant les périodes de maintenance, et (ii) doit suivre les préconisations techniques de OUTSCALE, récapitulées sur sa Documentation publique([docs.outscale.com](https://docs.outscale.com)), en matière de Snapshots, et en particulier veiller à la cohérence de son volume avant de prendre un Snapshot.

**Souveraineté** : Désigne la politique de gestion à la fois des Données, mais aussi des personnels et de l'ensemble de l'Infrastructure de OUTSCALE. La Souveraineté s'applique à un Territoire. OUTSCALE garantit à ses clients qu'en utilisant une ou plusieurs Régions sur un même Territoire, aucune Donnée ne sortira de ce Territoire à l'initiative de OUTSCALE. De plus les personnels de OUTSCALE sur un Territoire seront liés contractuellement à ce Territoire et nulle personne d'un autre Territoire ne pourra accéder aux équipements d'un Territoire sans l'autorisation d'un personnel dudit Territoire. Les données du CLIENT sont soumises aux réglementations du (ou des) Territoire(s) sélectionné(s) par le CLIENT.

**Spécifications** : Désigne les caractéristiques des différentes Prestations proposées dans le cadre des présentes CGV, à savoir, notamment, la description des Prestations, leur fonctionnement, leurs performances et la matrice des responsabilités entre OUTSCALE et le CLIENT en vue d'assurer la sécurité des Prestations et des Données. Les Spécifications sont décrites dans (i) les « Spécifications des Prestations » accessibles à [docs.outscale.com](https://docs.outscale.com), (ii) les documents auxquels renvoient les points i et ii mentionnés ci-avant, et (iii) les autres documents, quelle que soit leur forme, mentionnés aux CGV ou aux Conditions Particulières et Dérogatoires.

**Stockage Persistant** : Prestation souscrite par le CLIENT dans son interface de gestion ou API.

**Stockage Non Persistant** : Espace de stockage utilisé par la Machine Virtuelle, dont les données seront effacées au redémarrage de la machine. Par défaut, la Machine Virtuelle du CLIENT dispose d'un Stockage Persistant pour son disque de démarrage mais celui-ci ne doit pas être utilisé pour stocker des Données. Il est fortement recommandé au CLIENT de souscrire auprès de OUTSCALE à une solution de Stockage Persistant, et c'est même indispensable s'il veut conserver ses Données en cas d'arrêt d'une Machine Virtuelle.

**Support Technique (ou Support)** : Désigne le support technique fourni par OUTSCALE conformément aux Spécifications des Prestations et à l'article « *Support technique* » des présentes CGV.

**Système CLIENT** : Les applications, développements, Données, bases de Données, logiciels, etc. placés sur une(des) Machine(s) Virtuelle(s) ou un Service de Stockage Objet, par un CLIENT, afin de les rendre accessibles à des utilisateurs via Internet ou une liaison directe. Le CLIENT est seul responsable juridiquement et techniquement de son Système CLIENT.

**Territoire** : Désigne un pays ou un ensemble d'États partageant les mêmes règles juridiques concernant les données et notamment les données personnelles. Il peut y avoir plusieurs Régions sur le même Territoire.

**Traiter/Traitement** : Ont le sens qui leur est donné par la Législation sur les Données Personnelles.

**Utilisateur** : désigne un utilisateur externe n'étant ni un employé, ni un prestataire du CLIENT, auquel le CLIENT aurait permis d'accéder aux objets stockés par ce dernier.

Documentation publique **OUTSCALE** : documentation publique de OUTSCALE accessible pour le CLIENT à docs.outscale.com.

**Zones de disponibilité** : Désigne un ou plusieurs lieux proches situés dans une Région où OUTSCALE a déployé les équipements lui permettant de délivrer au CLIENT l'ensemble des Prestations prévues au Contrat. L'Infrastructure de OUTSCALE est conçue de manière à ce que la défaillance d'une Zone de disponibilité n'affecte pas toutes les autres Zones de disponibilité de la Région. En lançant son Système sur toutes les Zones de disponibilité d'une Région proposées par OUTSCALE, le CLIENT se prémunit des défaillances toujours possibles d'une seule Zone de disponibilité en redondant l'infrastructure de son application.

## 2 – Objet des présentes CGV

Les présentes CGV, complétées par les Conditions Particulières et Dérogatoires, ont pour objet de définir le périmètre et les modalités des Prestations fournies par OUTSCALE au CLIENT, ainsi que les conditions financières de celles-ci.

L'ensemble des Prestations couvertes par les présentes CGV est conforme aux processus certifiés ISO 27001.

## 3 – Formation du Contrat / Intégralité du Contrat / Hiérarchie

### 3.1 – Formation du Contrat

Le Contrat est irrévocablement formé dès l'acceptation par le CLIENT (i) des présentes CGV et, le cas échéant, (ii) des Conditions Particulières et Dérogatoires.

L'acceptation par le CLIENT du Contrat suppose l'acceptation des présentes CGV, que le CLIENT reconnaît avoir lues et comprises. Bien que le CLIENT soit toujours un professionnel, il doit, avant d'accepter les présentes, se faire conseiller par un professionnel de l'informatique et des réseaux, s'il n'en est pas un lui-même, en particulier pour effectuer les choix techniques du Contrat, et, notamment, les caractéristiques des Machines Virtuelles, leur système d'exploitation, les transferts de Données, les synchronisations de comptes sur plusieurs Territoires & Régions, les ressources nécessaires pour satisfaire ses besoins, la conformité des garanties apportées par OUTSCALE à ses exigences de sécurité, etc.

Ainsi qu'il est expliqué à l'article « *Validité des moyens électroniques pour les notifications émises dans le cadre du Contrat* », **le CLIENT doit refuser les présentes CGV, et ne pas conclure de Contrat avec OUTSCALE, s'il n'accepte pas les courriers électroniques comme moyen de notification dans le cadre du Contrat.**

### 3.2 – Intégralité du Contrat

Tous les pourparlers, publicités, mails, offres, propositions, etc. ayant le même objet que le Contrat sont annulés par ce dernier, lequel constitue l'intégralité de l'accord entre le CLIENT et OUTSCALE relativement à son objet.

### 3.3 – Hiérarchie des documents contractuels / Interprétation

**Les CGV régissent toutes les relations entre OUTSCALE et ses CLIENTS ou prospects au titre tant de la fourniture de Produits ou Services ou de la concession de licence de Logiciel.**

**Les présentes CGV prévalent toujours sur celles des CLIENTS.**

**Le CLIENT et OUTSCALE peuvent s'accorder sur des Conditions Particulières et Dérogatoires à tout ou partie des CGV. A condition toutefois que la/lesdite(s) Conditions Particulières et**



**Dérogatoires so(ient) expressément mentionnée(s) dans un contrat daté et signé des parties. En tout état de cause, la/lesdite(s) dérogation(s) ne vaudront que pour l'opération objet des Conditions Particulières et Dérogatoires.**

**Sauf dérogation expresse dans les Conditions Particulières et Dérogatoires définies à l'alinéa ci-dessus, en cas de contradiction entre un document contractuel et les CGV, les CGV prévalent.**

Par ailleurs, si l'une des clauses du Contrat devait être jugée contraire à la loi, les Parties devront y substituer une autre clause conforme à la loi, et dont l'esprit sera le plus proche possible de la clause frappée de nullité.

### **3.4 – Modalités de souscription**

Le CLIENT souscrit à des Conditions Particulières sur Internet (3.4.1), avec un Bon de Commande accepté par OUTSCALE (3.4.2) ou en négociant un Contrat dérogatoire avec OUTSCALE (3.4.3).

#### **3.4.1 – Souscription par Bon de Commande**

Le CLIENT peut commander des Prestations en contactant le service Commercial à [sales-eu@outscale.com](mailto:sales-eu@outscale.com).

Après acceptation du Bon de Commande du CLIENT, par OUTSCALE, le Contrat est formé et le Compte ouvert. La validation du Bon de Commande vaut acceptation des Conditions Générales de Vente OUTSCALE par le CLIENT.

Certaines Régions et/ou certaines Prestations ne peuvent être commandées que par Bon de Commande.

#### **3.4.2 – Souscription en négociant un Contrat dérogatoire**

Lorsqu'un CLIENT sollicite la négociation d'un Contrat dérogatoire, OUTSCALE n'est jamais obligée d'accepter.

### **3.5 – Création du Compte CLIENT**

Le CLIENT définit lors de la demande d'ouverture de son compte :

- L'email associé au Compte (qui servira notamment à envoyer toutes les notifications et éventuelles mises en demeure dans le cadre du Contrat et qui permet également de recevoir l'email de réinitialisation du mot de passe administrateur du Compte) ;
- La Région dans laquelle le Compte doit être créé ;
- Ses données d'identification (nom, numéro de TVA intracommunautaire ou équivalent dans le pays du CLIENT, adresse, numéro de téléphone, etc.).

Le CLIENT accepte le Traitement de ces Données par OUTSCALE dans le but de lui fournir le Service.

Le CLIENT doit fournir ses informations de facturation ainsi que ses informations bancaires permettant d'assurer le paiement du Service.

A l'issue de l'ouverture de compte, le CLIENT reçoit une confirmation par email.

L'ouverture du Compte vaut acceptation par OUTSCALE du Contrat associé et permet au CLIENT d'utiliser les Prestations OUTSCALE exclusivement dans l'ensemble des Régions situées dans le Territoire qu'il a choisi.

### **3.6. Extension du Périmètre des Prestations**

Le CLIENT peut étendre le périmètre des prestations selon les mêmes modalités que sa commande initiale ou au moyen d'outils d'extension automatique (API OUTSCALE et/ou à Cockpit).

#### **3.6.1 – Extension automatique du Périmètre des Prestations**

Grâce aux API OUTSCALE et/ou à Cockpit, le CLIENT peut développer des programmes qui souscriront automatiquement des Prestations OUTSCALE (nouvelles Machines Virtuelles, volume de stockage supplémentaire, etc.).

Il est entendu que, si le CLIENT utilise ces API et/ou Cockpit, il ne pourra s'exonérer de ses obligations au titre des Prestations souscrites automatiquement, et en particulier celle de les payer, au motif que son Système les a commandés à tort (par exemple, si les automates du CLIENT, suite à un dysfonctionnement, ont commandé des Prestations contrairement aux prévisions du CLIENT).

Il reste néanmoins de la responsabilité du CLIENT d'utiliser les fonctionnalités de souscription automatique avec discernement et de mettre en œuvre tous les contrôles nécessaires.

#### **3.6.2 – Erreur du CLIENT générée par une souscription automatique de prestations de longue durée**

Dans le cas où, en application du 3.4 ci-dessus, un service de longue durée (par exemple une réservation de Machine Virtuelle pour plusieurs années) est commandé à tort via API et/ou Cockpit, le CLIENT devra saisir d'une demande d'annulation, dans les 8 jours de cette commande, le service commercial d'OUTSCALE en expliquant que cette commande a été générée par erreur et les causes de cette erreur.

Sous réserve que cette commande :

- soit effectivement pour un engagement d'une durée supérieure à 6 mois,
- n'ait pas généré d'engagements d'OUTSCALE auprès de tiers (commande de matériel, de bande passante, etc.),
- n'ait pas entraîné de frais à la charge d'OUTSCALE,
- ait été générée par une erreur renseignée et reproductible,

le service commercial émettra, à condition que les services liés à cette commande n'aient pas été utilisés, un avoir pour cette commande générée à tort.

Le montant de cet avoir sera réduit :

- d'un forfait de frais de gestion équivalent à 10% de la commande générée par erreur,
- des frais supportés par OUTSCALE pour la mise en service de cette commande,
- des consommations de services liés à cette commande.

## **4 – Durée/Terminaison du Contrat**

Les Contrats conclus sous l'empire des présentes CGV le sont pour une durée indéterminée, sauf si le Contrat ne correspond pas à une Prestation On Demand et que ses Conditions Particulières et Dérogatoires lui fixent une durée (par exemple, en cas de réservation de Machine Virtuelle sur une période déterminée).

Concernant les Contrats de Prestations On Demand, chacune des Parties peut y mettre fin à tout moment, sans indemnité, y compris pour convenance.

Concernant les Prestations qui ne sont pas On Demand, le Contrat ne peut être résilié que conformément aux conditions convenues dans les Conditions Particulières et Dérogatoires et à défaut

ils sont résiliables comme les Contrats On Demand, sauf les réservations de Machine Virtuelle qui sont toujours commandées à titre ferme et irrévocable sans faculté de résiliation anticipée.

La résiliation d'un Contrat On Demand se déroule ainsi :

- le CLIENT : en adressant, à partir de l'adresse email associée à son Compte, un courrier électronique à [support@outscale.com](mailto:support@outscale.com) dans lequel il exprime son intention de résilier et précise les Contrats à résilier s'il y a plusieurs Contrats associés à cette adresse email. OUTSCALE doit accuser réception, par retour d'email, de cette résiliation.
- OUTSCALE : en adressant un courrier électronique à l'adresse email du Compte CLIENT.

La résiliation sera effective 15 (quinze) jours francs après (i) l'accusé de réception de OUTSCALE si la résiliation est à l'initiative du CLIENT ou (ii) la date d'envoi du mail de résiliation de OUTSCALE si cette dernière est à l'initiative de la résiliation.

Avant la date de résiliation effective, le CLIENT devra impérativement avoir récupéré toutes ses Données qui étaient hébergées dans le cadre du/des Contrat(s) résilié(s), comme il est dit à l'article « *Récupération et effacement des Données* ».

La résiliation du Contrat, qu'elle vienne de OUTSCALE ou du CLIENT, ne saurait dispenser le CLIENT de régler les Prestations déjà consommées.

## **5 – Évolution des CGV, des offres, des tarifs et des Contrats**

Notamment afin d'améliorer la Qualité de Service de ses Prestations, OUTSCALE fera régulièrement évoluer les présentes CGV ainsi que ses offres (Spécifications des Prestations, tarifs, etc.).

Les nouvelles versions de CGV, offres et tarifs seront publiés sur le site Internet de OUTSCALE (<https://fr.outscale.com/cgucgv/>) OUTSCALE pourra aussi adresser un email à l'adresse du Compte CLIENT et/ou avertir le CLIENT d'une modification des conditions contractuelles via l'interface de gestion de son Compte. Étant précisé que, en cas de modification substantielle relative aux obligations incombant à chacune des Parties, cette modification devra obligatoirement être notifiée au CLIENT par email ou via l'interface de gestion de son Compte.

Dès leur publication, les nouvelles conditions contractuelles entrent en vigueur et s'appliquent (i) aux futures relations contractuelles entre OUTSCALE et ses CLIENTS On Demand ou non, et (ii) viennent automatiquement modifier les Contrats en cours avec les conséquences décrites aux sections 5.1 et 5.2 selon qu'ils sont On Demand ou non.

En cas de modification apportée par OUTSCALE aux Spécifications des Prestations, il revient au CLIENT, le cas échéant assisté d'un professionnel de l'informatique, de s'assurer que celles-ci restent en adéquation avec ses besoins et objectifs, en particulier en termes de sécurité.

### **5.1 – Conséquences des modifications sur les Contrats On Demand**

Si le CLIENT n'accepte pas les modifications apportées par OUTSCALE à ses conditions On Demand – que ce soit au moment de la modification ou n'importe quand ultérieurement – il doit cesser de consommer les Prestations et notifier à OUTSCALE la résiliation du Contrat dans les conditions de l'article « *Durée / Terminaison du Contrat* ».

Si le CLIENT continue à consommer les Prestations On Demand nonobstant la modification de leurs conditions contractuelles, il sera réputé avoir accepté ces conditions modifiées.

OUTSCALE ne verse jamais aucune indemnité au CLIENT suite à la modification de ses conditions contractuelles (CGV, offres et tarifs) On Demand, la possibilité pour elle de les modifier à sa guise

étant la contrepartie de la liberté du CLIENT de mettre fin à sa convenance et sans indemnité aux Prestations On Demand.

#### **5.2 – Conséquences des modifications sur les Contrats qui ne sont pas On Demand**

Les modalités de révision des Prestations qui ne sont pas On Demand sont définies dans leurs Conditions Particulières et Dérogatoires.

### **6 – Suspension des Prestations à la demande d'une autorité juridiquement compétente sur le territoire concerné ou lorsque le CLIENT fait un usage illicite, déraisonnable ou attentatoire à la sécurité des ressources fournies par OUTSCALE**

OUTSCALE, si elle a identifié des opérations malveillantes ou attentatoires à la sécurité de son Infrastructure ou de celles de tiers (telles que « flood », « scan », « déni de service », etc.) ayant pour origine ou cible les ressources qu'elle fournit au CLIENT (telles que Machines Virtuelles, Service de Stockage Objet, etc.), ou à la première demande d'une autorité territorialement compétente sur les territoires de déploiement des services du CLIENT (en particulier judiciaire) portant sur les ressources du CLIENT, ou chaque fois que la loi l'y oblige, pourra bloquer lesdites ressources et suspendre ses Prestations.

À compter de leur blocage, le CLIENT n'aura plus accès à ces ressources (ni aux Données qui leur sont associées) et, d'un point de vue réseau, elles seront isolées du reste de l'Infrastructure.

Si la loi ou l'autorité qui a demandé le blocage imposent à OUTSCALE de maintenir les ressources bloquées pendant un certain délai et/ou jusqu'à une décision et/ou un autre événement, OUTSCALE s'y conformera.

Sinon, OUTSCALE pourra :

- maintenir les ressources bloquées en attendant que les raisons ayant motivé le blocage aient disparu,
- à tout moment, et sans débloquer les ressources, notifier au CLIENT par email la résiliation du Contrat sous 10 (dix) jours francs, le CLIENT devant alors impérativement demander au « Service Client » OUTSCALE de lui restituer ses Données dans les conditions de l'article « *Récupération et effacement des Données* » s'il entend les conserver, faute de quoi elles seraient irrévocablement détruites.

Le CLIENT pourra aussi notifier la résiliation sans préavis du Contrat, à OUTSCALE, en adressant un courrier électronique à [support@outscale.com](mailto:support@outscale.com).

La résiliation du Contrat est sans préjudice d'éventuels dommages-intérêts que OUTSCALE pourrait réclamer au CLIENT s'il a manqué à ses engagements.

Les Prestations seront facturées nonobstant la suspension des Prestations, sauf dans le cas où OUTSCALE a manifestement suspendu les Prestations à tort.

### **7 – Résiliation du Contrat en cas de manquement**

Si une Partie manque à ses obligations aux termes du Contrat – et, en particulier, s'agissant du CLIENT, s'il manque à ses obligations financières : retards de paiement, refus de paiement de sa banque, coordonnées bancaires qui ne sont plus à jour, etc. – l'autre Partie lui notifiera par email sa mise en demeure de remédier au manquement dans un délai de 7 (sept) jours francs.

À compter de cette mise en demeure, et si la Partie défaillante est le CLIENT, OUTSCALE pourra à tout moment bloquer l'accès aux ressources qu'elle lui fournit dans le cadre des Prestations (et donc aux Données associées) et suspendre lesdites Prestations.

Si cette mise en demeure de remédier au manquement reste infructueuse à l'issue de son délai, la Partie victime des manquements pourra notifier, par email, à la Partie défaillante, la résiliation du Contrat. En ce cas, la résiliation sera effective, de plein droit et sans recours au juge, 10 (dix) jours francs après l'envoi de l'email de résiliation.

Le CLIENT, avant la date de résiliation effective, devra impérativement avoir récupéré toutes ses Données hébergées chez OUTSCALE comme il est dit à l'article « *Récupération et effacement des Données* ».

La résiliation du Contrat n'empêche pas la Partie victime des manquements d'en demander réparation en justice à la Partie défaillante. En outre, la résiliation ne dispense en aucun cas le CLIENT de payer les Prestations qu'il a déjà consommées.

## **8 – Obligations générales de OUTSCALE**

OUTSCALE devra réaliser ses Prestations conformément aux pratiques professionnelles, et notamment :

- Définir les moyens techniques et organisationnels permettant d'assurer une continuité de service et notamment : (i) documenter et mettre en place des moyens techniques et organisationnels et des procédures permettant de garantir le respect des engagements de service, (ii) les maintenir en conditions opérationnelles, (iii) les restaurer, (iv) les tester ;
- Opérer, maintenir, gérer, etc. l'Infrastructure OUTSCALE qui soutient les Machines Virtuelles du CLIENT et/ou les Services de Stockage Objet et autres Prestations ;
- Mettre à disposition du CLIENT les Machines Virtuelles qu'il a commandées avec le système d'exploitation prévu aux Conditions Particulières, ainsi que les outils de sécurité choisis par le CLIENT / mettre à disposition le Stockage Objet commandé ;
- Fournir les ressources souscrites On Demand sous réserve qu'elles soient disponibles au moment de la demande (si le CLIENT veut une garantie de disponibilité, il doit se rapprocher des services commerciaux OUTSCALE qui lui proposeront des offres adaptées comme des réservations de Machines Virtuelles) ;
- S'assurer que les Machines Virtuelles / le Stockage Objet disposent bien des ressources prévues aux Conditions Particulières et Dérogatoires ;
- Fournir au CLIENT une interface d'administration de ses Machines Virtuelles pour qu'il puisse y installer et y administrer son Système (il revient au CLIENT, le cas échéant, assisté d'un professionnel de l'informatique, de s'assurer que son Système est administrable via ladite interface, ce qui implique que le CLIENT aura posé à OUTSCALE toute question utile à cet égard avant d'accepter le Contrat) ;
- Assurer une Prestation de Support et d'assistance conformément aux Spécifications des Prestations et, en tout état de cause, en fournissant un accès gratuit aux bases de connaissances disponibles sur la Documentation publique OUTSCALE ([docs.outscale.com](https://docs.outscale.com)) ;
- Fournir une API de commande permettant au CLIENT d'automatiser la gestion et l'administration des Prestations ;
- Fournir des interfaces d'administration distinctes pour ses CLIENTS (API) ;
- Fournir les états et reportings prévus aux Conditions Particulières et Dérogatoires ;

- Assurer, le cas échéant, les autres Prestations prévues aux Conditions Particulières et Dérogatoires ;
- Mettre en œuvre des mesures de cloisonnement appropriées : (i) entre les CLIENTS, (ii) entre les systèmes d'information du service et les autres systèmes d'information, (iii) entre l'infrastructure technique, les équipements nécessaires à l'administration des services et les ressources qu'elle héberge ;
- Stocker uniquement l'empreinte des mots de passe des utilisateurs et des comptes techniques ;
- Mettre en œuvre tous les moyens et procédures nécessaires pour garantir la sécurité physique et environnementale des différentes zones (publiques, privées et sensibles) entrant dans le périmètre du Service ;
- Mettre en œuvre les moyens permettant de garantir le niveau de protection en confidentialité et en intégrité des actifs sortants, du matériel recyclé et du matériel en attente d'utilisation ;
- Mettre en œuvre des mesures permettant de séparer physiquement ses environnements de développement, de test et de production ;
- Mettre en œuvre une politique de sauvegarde et de restauration des données qui sont sous sa responsabilité, il s'agit des données nécessaires au fonctionnement de la plateforme et des Snapshots des volumes réalisés par le CLIENT et une procédure permettant de tester la restauration des sauvegardes.
- Mettre en œuvre une journalisation des événements et conserver (au minimum 6 mois), protéger ces éléments et en limiter l'accès ;
- Gérer l'administration du Service ;
- Communiquer sans délai au CLIENT les incidents de sécurité et les préconisations associées pour en limiter les impacts ;
- Documenter l'appréciation des événements et leur qualification en incident de sécurité, et partager ces informations avec le CLIENT ;
- Traiter les incidents de sécurité jusqu'à leur résolution et en informer les CLIENTS concernés, et garder les éléments de preuve relatifs aux incidents de sécurité ;
- Mettre en œuvre un processus d'amélioration continu afin de tirer des enseignements des incidents liés à la sécurité de l'information ;
- Définir des procédures internes dégradées lorsque le service d'hébergement ne peut pas être assuré comme en fonctionnement nominal (ceci ne concerne pas les procédures dégradées du CLIENT) ;
- Mettre en place un plan de continuité d'activité ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires permettant d'identifier et de respecter les exigences légales, réglementaires et contractuelles en vigueur applicables au service, ainsi que les besoins de sécurité spécifiques ;
- Mettre à disposition du CLIENT les procédures relatives à l'ensemble de ses procédures en rapport avec les Services ;

- Mettre en place des contrôles périodiques visant à s'assurer que les mesures de protection mises en œuvre répondent aux exigences de sécurité et aux politiques de sécurité formalisées, et en définir les règles (nature des contrôles, périodicité).

OUTSCALE est soumise aux engagements de Qualité de Service définis à l'article « *Qualité de Service / SLA* » ainsi qu'à l'Annexe A, qui peuvent donner lieu à des pénalités. Les Conditions Particulières et Dérogatoires peuvent déroger à l'Annexe A à l'exception de la limite définie au paragraphe ci-dessous.

En tout état de cause, toutes les pénalités dans le cadre des présentes CGV ne peuvent excéder 30 % (trente pour cent) du montant de la facture du mois où les incidents ayant généré les pénalités se sont produits. En outre, les pénalités constituent toujours une indemnité forfaitaire et définitive de dommages-intérêts pour ce qui concerne les incidents à l'origine des pénalités, ces pénalités ayant un caractère libératoire.

Par ailleurs, dans le cas où le CLIENT se retrouverait en situation de retard de paiement, sans que OUTSCALE n'ait interrompu les Prestations, le système de pénalité serait alors automatiquement suspendu, et ce tant que le CLIENT ne sera pas à jour de ses paiements.

En outre, les pénalités qui auraient pu être exigées par le CLIENT pendant la période de suspension des pénalités seront perdues.

Le fait que OUTSCALE ait continué les Prestations d'un CLIENT débiteur ne confère aucun droit au CLIENT, et (i) OUTSCALE pourra stopper les Prestations à tout moment (ii) en outre, le CLIENT ne pourra en aucun cas arguer qu'il a bénéficié pendant une période du maintien des Prestations, malgré un retard de paiement, pour exiger le renouvellement de cette tolérance ultérieurement.

## **9 – Obligations du CLIENT**

### **9.1 – Obligation de prudence**

Le CLIENT devra jouir des Machines Virtuelles et/ou Stockages Objets mis à sa disposition par OUTSCALE de manière raisonnable, et en particulier, il s'engage à :

- **Veiller au respect des lois applicables aux Prestations**, notamment, en France, la Loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique et les différentes lois sur la sécurité intérieure et les lois équivalentes à l'étranger ;
- Mettre en œuvre les procédures adéquates, dans le cadre de l'utilisation de ses services, permettant de respecter les exigences légales, réglementaires et contractuelles avec ses propres clients ;
- **Veiller au respect de toutes les réglementations en vigueur applicables aux Données du CLIENT** (et notamment, les données personnelles comme indiqué à l'article « *Données du CLIENT* », les données de santé, les données bancaires, les obligations applicables aux Organismes d'Importance Vitale (OIV), etc.). Le CLIENT ne peut pas héberger des données de santé à caractère personnel, et les organismes d'importance vitale (OIV) au regard de la loi de programmation militaire, ne peuvent pas héberger des Systèmes d'information d'importance vitale (SIIV) sur une offre Cloud mutualisée, OUTSCALE proposera des offres spécifiques à cet effet qui nécessitent un Contrat dérogatoire aux présentes CGV ;
- Informer le Prestataire si des données soumises à des contraintes légales, réglementaires ou sectorielles spécifiques lui sont confiées. Pour toute donnée soumise à des contraintes

spécifiques, OUTSCALE demande une analyse de risque préliminaire pour ces données. En se basant sur le résultat de cette analyse de risque, OUTSCALE travaillera avec le CLIENT sur des actions à prendre en commun afin d'apporter une réponse adéquate à ces risques ;

- Mettre en œuvre un chiffrage sur les flux de données et sur les données évaluées comme « sensibles » dans le cadre de son analyse de risque ;
- De manière générale, en particulier s'il propose un site Internet ouvert au public, respecter toutes les obligations légales à cet égard ;
- Fournir des informations d'identification et des informations bancaires lors de la création de son Compte CLIENT et les maintenir à jour ;
- Veiller au respect des délais de paiement prévus par le Contrat ;
- De convention expresse, le CLIENT **est seul responsable juridiquement et techniquement de son Système** (y compris les Données, d'où qu'elles viennent) ; il est aussi responsable de ses noms de domaine, certificats SSL, de la gestion des logs de son Système conformément à la loi, etc. ;
- Protéger ses Clés d'Accès au Service ;
- Régénérer ses Clés d'Accès au Service (AK/SK) lorsque OUTSCALE en fait la demande, notamment pour des raisons de sécurité ; étant entendu que OUTSCALE veillera à demander cette modification selon une fréquence raisonnable. Dans le cas où OUTSCALE fait la demande d'une telle modification et que le CLIENT ne procède pas à la modification de ses AK/SK dans les meilleurs délais (à savoir dans les VINGT-QUATRE (24) HEURES suivant la demande) la responsabilité de OUTSCALE quant aux dommages pouvant survenir en lien avec cette absence de modification est écartée ;
- Ne pas proposer un Système contraire aux différentes normes, lois, décrets, etc. nationaux et internationaux (incitation à la haine raciale, pédophilie, contrariété à l'ordre public, diffamation, droit de la presse et de la communication audiovisuelle, ordre public économique, spam, criminalité informatique, etc.) ;
- Ne pas commettre ou faciliter, directement ou indirectement, des actes de contrefaçon ou de concurrence déloyale au travers de son Système ;
- Transférer ses Données, dans le cadre d'imports ou dans le cadre de l'exercice de la réversibilité, sous son entière responsabilité ;
- Mettre en œuvre les moyens de contrôle d'accès et de gestion des identités pour les utilisateurs sous sa responsabilité qui utilisent des interfaces de gestion des comptes et des droits d'accès hors celles fournies par le prestataire ;
- Analyser et gérer les risques sur les infrastructures virtualisées déployées sur la plateforme en : (i) assurant la formation des personnes habilitées à exploiter la plateforme, notamment sur les spécificités du Cloud Computing, (ii) auditant à intervalle régulier les backups, l'intégrité des données et les accès actifs sur la plateforme, (iii) déployant à l'état de l'art les ressources afin de limiter les accès aux seuls besoins fonctionnels établis, (iv) utilisant si nécessaire des liens chiffrés et/ou dédiés pour les communications évaluées comme sensibles (v) analyser ses risques propres en cas de perte irréversible de ses Données et prendre les mesures nécessaires.



- Respecter les termes des licences des logiciels tiers qui sont fournis au CLIENT dans le cadre du Service, lorsqu'une licence est nécessaire pour l'utilisation d'un logiciel tiers.
- Il est précisé au CLIENT que le Stockage Persistant peut être corrompu pour diverses raisons (mauvaise manipulation, malveillance, etc.) et il est de la responsabilité du CLIENT de faire des Snapshots et/ou des sauvegardes de ses volumes pour être en mesure de revenir à un état connu.

Le CLIENT ne pourra s'exonérer des obligations ci-dessus en arguant que l'infraction n'a pas été commise par lui-même, mais par un utilisateur de son Système. Dès lors, le CLIENT devra prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que de telles infractions soient commises, et pour en limiter les conséquences si elles devaient se produire malgré les précautions prises. En particulier, le CLIENT s'engage à répercuter ces obligations dans les contrats qu'il conclut avec ses propres clients, ayant-droit ou ayant-cause et leur fera renoncer à tous recours contre OUTSCALE et ses assureurs pour tous dommages de quelque nature que ce soit, notamment perte de données ou frais de reconstitution.

Comme il est dit à l'article 13.1 ci-après, le CLIENT indemnifiera intégralement OUTSCALE de son éventuelle condamnation suite à une violation par le CLIENT de l'une de ses obligations ci-dessus.

### **9.2 – Obligation d'usage raisonnable**

Le Client s'engage à faire un usage raisonnable et de bonne foi des services mis à sa disposition. Un tel usage doit rester en toutes circonstances conforme à son activité telle que décrite dans l'expression tacite ou expresse de ses besoins comme à son objet social.

Le Client s'interdit en conséquence toute activité qui aurait pour conséquence une utilisation anormale des équipements et matériels sous-jacent aux services fournis. Il en est ainsi de toute activité qui aurait pour conséquence une usure prématurée des supports de stockage (notamment les disques durs) mis directement ou indirectement à sa disposition, notamment en pratiquant des activités de calcul, des activités de cryptomining de monnaies virtuelles telles le CHIA, le BitCoin, l'Ethereum, sans que cette liste soit exhaustive, ou plus généralement toute opération sur des blockchains publiques.

Plus généralement, le Client s'interdit de faire un usage de ses Machines Virtuelles / Service de Stockage Objet qui puisse techniquement mettre en péril l'Infrastructure OUTSCALE ainsi que les Machines Virtuelles / Stockage Objet des autres CLIENTS.

De convention expresse, en cas de violation de la présente clause, notamment si OUTSCALE constatait :

- l'usure prématurée de ses équipements en raison d'un usage anormal par le CLIENT,
- des opérations abusives ayant pour origine une ou plusieurs des Machines Virtuelles du CLIENT (tels que « flood », « scan », « spam », « dénis de service », etc.),

OUTSCALE pourrait alors immédiatement bloquer les Machines Virtuelles incriminées, voire toutes les Prestations et de lancer la procédure de résiliation du Contrat, sans préjudice pour OUTSCALE d'obtenir du CLIENT l'indemnisation des matériels ainsi prématurément usés que le Client s'engage irrévocablement à rembourser sur présentation de la facture du fournisseur et de réclamer des dommages-intérêts subis par OUTSCALE ou ses autres CLIENTS.

### **9.3 – Obligation de collaboration**

Les Parties s'engagent à collaborer de bonne foi en vue de la bonne fin des Prestations, et notamment à communiquer proactivement les informations en leur possession qui pourraient leur être utiles (en particulier, les éventuels dysfonctionnements rencontrés).

Le CLIENT s'engage à nommer un Responsable ayant les compétences techniques et la capacité juridique nécessaire pour :

- Autoriser / gérer les Extensions du périmètre des Prestations,
- Intervenir sur les Machines Virtuelles,
- Gérer le Compte CLIENT, et en particulier s'assurer que les informations de règlement sont toujours valides, afin d'éviter tout retard de paiement.

Le CLIENT s'engage auprès de OUTSCALE à avoir en permanence un interlocuteur Responsable.

Par ailleurs, si le CLIENT envisage de lancer un traitement (une opération marketing, une opération de communication, un audit sur ses Systèmes, etc.) susceptible de provoquer un accroissement important de sa consommation de ressources (bande passante, mémoire ou calcul), il lui revient, dans le cadre de son devoir de collaboration, d'en informer OUTSCALE préalablement au lancement de ladite opération, et ce dans un délai raisonnable (qui ne peut être inférieur à 72h) et compatible avec la complexité d'une infrastructure de Cloud Computing, afin notamment d'éviter que cet accroissement soudain d'activité ne soit analysé comme une anomalie de sécurité et entraîne une éventuelle suspension temporaire des Prestations.

#### **9.4 – Obligation de réception**

De par la nature continue des Prestations fournies et l'existence d'un monitoring permanent à disposition du CLIENT, il est mis en place un système de recette (« réception » au sens du Code civil) des Prestations, dit « au fil de l'eau ».

Toutes les Prestations fournies par OUTSCALE sont donc provisoirement recettées par le CLIENT au fur et à mesure qu'il les consomme.

La recette définitive est prononcée de plein droit QUARANTE-HUIT (48) HEURES après la recette provisoire à défaut par le CLIENT de notification à OUTSCALE, par mail dans les QUARANTE-HUIT (48) HEURES de la recette provisoire, de l'existence d'une réserve motivée affectant la Prestation.

Ladite notification devra documenter la réserve formulée : date, heure de début et fin de la période d'indisponibilité justifiée au moyen des outils à sa disposition.

Aucune réserve ne pourra être formulée au-delà du délai mentionné ci-dessus. Le défaut de documentation conforme d'une réserve formulée vaudra levée de celle-ci.

## **10 – Prestations**

### **10.1 – Spécifications des Prestations**

Le CLIENT peut souscrire une ou plusieurs des Prestations résumées ci-dessous.

Il est rappelé que le CLIENT a eu accès aux Spécifications détaillées sur la Documentation Publique ([docs.outscale.com](https://docs.outscale.com)) avant de signer le Contrat et a pu s'assurer de l'adéquation des Prestations à ses besoins.

En sus de la documentation ci-dessus, en cas de doute, le CLIENT a pu demander toutes les précisions techniques nécessaires aux équipes OUTSCALE.

Enfin, en cours de Contrat, le CLIENT peut toujours demander des précisions sur les Spécifications à OUTSCALE.

#### **10.1.1 – Flexible Compute Unit (FCU) : les Machines Virtuelles**

Les machines virtuelles sont lancées par le CLIENT dans le Cloud public ou dans un Virtual Private Cloud (VPC) qui est le mode préconisé par OUTSCALE.

Chaque Machine Virtuelle est composée d'éléments de calcul, de stockage et de mémoire, sur laquelle tourne un système d'exploitation (Operating System - OS) qui peut héberger les applications métiers du CLIENT.

Le CLIENT peut choisir entre différentes configurations matérielles appelées types de Machine Virtuelle, et entre différentes images machines utilisées comme modèle pour les Machines Virtuelles à lancer.

#### **10.1.2 – OUTSCALE Machine Image (OMI)**

Une OMI est un modèle de Machine Virtuelle qui contient au moins un système d'exploitation (operating system - OS) et possiblement d'autres applications logicielles et configurations comme des « block device *mappings* » référant des BSU. Les OMIs permettent de lancer des Machines Virtuelles avec la configuration et les applications logicielles prédéfinies, sans avoir à les installer sur toutes les Machines Virtuelles.

Une OMI est une Image Machine utilisée comme modèle pour lancer des Machines Virtuelles basées sur un volume BSU comme volume système. Une OMI fournit au moins un système d'exploitation (UNIX ou Windows) et peut fournir des applications logicielles ou des copies d'autres volumes BSU.

OUTSCALE traite les vulnérabilités de ses OMI en temps réel via son *Security Operation Center* et communiquera au CLIENT la disponibilité de nouvelles OMI.

En tout état de cause, OUTSCALE n'est pas responsable des vulnérabilités des systèmes d'exploitation et autres applications logicielles et configurations contenues dans ses OMI Officielles, la sécurité de ces éléments étant de la seule responsabilité de leurs éditeurs, distributeurs et/ou auteurs respectifs.

Par ailleurs, OUTSCALE conseille au CLIENT de ne pas empêcher les processus de mise à jour automatique des logiciels contenus dans les OMI, en particulier les systèmes d'exploitation. Dans le cas d'une utilisation par le CLIENT de Machines Virtuelles publiées par des tiers, le CLIENT a la responsabilité de contacter le tiers concerné, éditeur de l'OMI. OUTSCALE ne pourra en aucun cas être tenu responsable dans ce cas de figure.

#### **10.1.3 – Block Storage Unit (BSU)**

Les volumes Block Storage Unit (BSU) sont des disques durs virtuels que le CLIENT peut attacher à une machine virtuelle FCU créée dans la même Zone de Disponibilité.

Un volume est défini par sa taille et sa capacité d'IOPS.

#### **10.1.4 – Les Security Groups**

Les *security groups* permettent de gérer et contrôler les flux entrants et sortants des Machines Virtuelles grâce à un ensemble de règles selon les besoins et l'architecture du CLIENT.

Chaque Machine Virtuelle, que ce soit dans le Cloud public ou dans un Virtual Private Cloud (VPC), est lancée derrière au moins un *security group* auquel le CLIENT peut ajouter ou retirer des règles.

#### **10.1.5 – Virtual Private Cloud (VPC)**

Un VPC est un réseau virtuel défini par le CLIENT, qui est isolé au sein du Cloud Computing OUTSCALE et qui est dédié au compte du CLIENT. Le CLIENT peut lancer des Machines Virtuelles et créer des ressources dans son VPC. Les VPCs sont créés pour une Région.

Les VPCs permettent également de créer une *peering connection* avec un autre VPC, d'utiliser plusieurs network interfaces pour ces Machines Virtuelles et de créer des connexions DirectLink ou VPN.

#### **10.1.6 – External Internet Protocol (EIP)**

Une EIP est une adresse IP V4 conçue pour être dynamiquement transférable d'une Machine Virtuelle à une autre et accessible par le CLIENT, depuis Internet.

Chaque EIP est liée avec votre compte OUTSCALE. Une EIP décommissionnée d'un compte ne peut être réattribuée.

#### **10.1.7 – Load Balancing Unit (LBU)**

Un load balancer distribue le trafic réseau entrant entre plusieurs Machines Virtuelles Flexible Compute Unit (FCU) du Cloud public ou d'un Virtual Private Cloud (VPC) pour éviter leur surcharge et augmenter la disponibilité et la fiabilité des services du CLIENT.

#### **10.1.8 – Service de Stockage Objet**

Le Service de Stockage Objet est un système de stockage en mode objet. Chaque objet dispose d'une URL qui lui est propre pour y accéder.

Le Service de Stockage Objet permet notamment de :

- Créer des *buckets* pour y stocker des objets ;
- Gérer des Access Control *Lists* (ACL) ;
- Supprimer des objets et des *buckets* ;

#### **10.1.9 – Elastic Identity Management (EIM)**

Ce service permet au CLIENT de créer et gérer des politiques de sécurité par utilisateur attaché à son compte. Il est de la responsabilité du CLIENT de contrôler la diffusion des politiques de sécurité et des clés d'accès attachées aux utilisateurs.

Il est par ailleurs recommandé de mettre en place une politique de gestion du cycle de vie des utilisateurs et des clés d'accès associées.

#### **10.1.10 – DirectLink**

Le CLIENT peut souscrire, à travers un contrat à part, à un service de mise à disposition d'un port réseau interne au Cloud Computing de OUTSCALE. Ce service est souscrit pour une durée déterminée à l'avance, et précise le point d'accès géographique et le débit souscrit.

Le CLIENT aura alors accès à un point d'accès virtuel, manipulable à travers les APIs publiques de OUTSCALE afin de le relier à un VPC (Virtual Private Cloud).

#### **10.1.11 – Flexible Graphical Processing Unit (Flexible GPU)**

Un Graphical Processing Unit (ou GPU) est une fonctionnalité optionnelle disponible dans une Machine Virtuelle permettant l'accélération de calculs graphiques ou de calculs hautement parallélisés dans les applications du CLIENT. Un Flexible Graphical Processing Unit (ou Flexible GPU) est une réservation d'un Graphical Processing Unit pouvant être attaché et détaché d'une Machine Virtuelle sur demande.

### **10.1.12 – Outscale Monitoring Services (OMS)**

Outscale Monitoring Services (OMS) est une solution qui permet au CLIENT de gérer la supervision et l'examen de ses journaux d'activité générés lors de l'utilisation des services de OUTSCALE.

## **10.2 – Sécurité des Prestations**

### **10.2.1 – Dans la Région EEE**

**Toutes les Prestations OUTSCALE sont délivrées conformément aux exigences de la norme ISO 27001**, ce qui fait l'objet d'une vérification par un audit effectué par un tiers indépendant sur une fréquence annuelle a minima.

OUTSCALE s'engage à faire ses meilleurs efforts pour répondre aux questions du CLIENT relatives aux mesures et moyens organisationnels, techniques et légaux en place pour démontrer la conformité de nos certifications dans les conditions suivantes : (i) soit gratuitement, (ii) soit en contrepartie d'une rémunération équitable (sur devis accepté par le CLIENT) lorsque la complexité de la question, et/ou la charge de travail nécessaire pour y répondre, dépassent ce qu'on peut raisonnablement attendre de tout fournisseur comme OUTSCALE dans un contexte similaire.

Les options que le CLIENT peut commander pour renforcer la sécurité des Prestations sont décrites dans les Spécifications des Prestations.

### **10.2.2 – Hors Région EEE**

Le CLIENT, en transférant ses Données sur celles des Infrastructures OUTSCALE qui sont situées hors Région EEE, doit être conscient qu'il ne bénéficiera plus des garanties de sécurité EEE OUTSCALE décrites au point (10.2.1) ci-dessus.

Les garanties de sécurité hors Région EEE sont définies dans les Spécifications des Prestations applicables à la Région et varient d'une Région à l'autre. Le CLIENT doit s'assurer, que les garanties apportées par OUTSCALE dans la Région sont conformes à ses exigences de sécurité.

## **11 – Qualité de Service / Service Level Agreement**

En sus de la technologie éprouvée de OUTSCALE, les Prestations s'appuient sur des matériels dont les fournisseurs, mondialement connus, garantissent le fonctionnement (via leurs indicateurs MTBF, RTO, etc.).

Les SLAs dépendent des Prestations considérées, ils sont présentés individuellement en Annexe A des présentes CGV. Les SLA de l'Annexe A sont ceux de OUTSCALE pour la Région EEE, ils s'appliquent aussi par défaut dans les autres Régions, étant entendu que les SLA applicables aux Prestations dans les autres régions peuvent déroger à l'Annexe A.

On doit décompter des temps de disponibilité les interventions de maintenance planifiées, sous réserve que OUTSCALE en ait averti le CLIENT au moins deux jours francs à l'avance.

On décomptera aussi des temps de disponibilité toute intervention qui aura pour but de protéger les Données CLIENT ou l'Infrastructure contre un risque majeur exceptionnel comme une vulnérabilité de sécurité critique ou une cyberattaque massive.

Le CLIENT ne peut pas invoquer les engagements ci-dessus s'il n'a pas suivi les préconisations de OUTSCALE, telles que récapitulées dans les Spécifications et sur la Documentation publique OUTSCALE ([docs.outscale.com](https://docs.outscale.com)), concernant l'usage des Prestations, le manquement aux préconisations étant une faute du CLIENT.

Dans le cas où OUTSCALE manquerait à ses engagements de disponibilité, sans faute du CLIENT, le CLIENT serait en droit d'exiger les crédits mentionnés à l'Annexe B. OUTSCALE manque à ses engagements si :

- les engagements de Qualité de Service définis à l'Annexe A ne sont pas respectés ;
- ce non-respect n'est pas lié à une faute du CLIENT ;
- le CLIENT est directement concerné par ce non-respect en tant que CLIENT de OUTSCALE et non par exemple en tant qu'utilisateur d'un service s'appuyant sur OUTSCALE, mais fourni par un tiers.

Le fait que OUTSCALE ait manqué ou non à ses engagements de Qualité de Service s'apprécie sur une période glissante définie dans les SLA.

Les temps d'indisponibilités décomptés sont uniquement ceux qui ont fait l'objet d'une notification de réserve conformément à l'article « *Obligations du CLIENT / Obligation de réception* » des CGV.

Le CLIENT disposera d'un délai de 5 (cinq) jours francs à compter de la fin de la période considérée pour notifier, à OUTSCALE l'application des pénalités qui sont, de convention expresse, libératoires. Le CLIENT devra joindre à sa notification :

- Le calcul du CLIENT montrant que OUTSCALE a manqué à ses engagements de Qualité de Service sur la période considérée pour des Prestations non recettées définitivement,
- Les références des réserves notifiées (au sens de l'article « *Obligations du CLIENT / Obligation de réception* » des CGV) à l'appui de son calcul.

Si le CLIENT a correctement documenté et démontré les manquements de OUTSCALE, il bénéficiera d'un crédit à valoir sur le prix des Prestations, valable pendant une durée de 1 (un) an, dont les montants et modalités de calculs sont définis à l'Annexe B.

Si le CLIENT dispose de plusieurs Comptes, les crédits mentionnés ci-dessus qu'il acquiert en raison d'un manquement de OUTSCALE au Contrat associé à un Compte ne sont pas utilisables pour consommer des Prestations dans le cadre d'un autre Contrat attaché à un autre Compte.

Le fait pour le CLIENT de ne pas réclamer les pénalités ci-dessus vaut renonciation définitive de celui-ci au bénéfice de ses réserves notifiées, lesquelles seront réputées n'avoir jamais existé.

## **12 – Propriété Intellectuelle**

### **12.1 – Propriété des technologies servant à délivrer les Prestations**

Le Contrat n'emporte aucun transfert ou cession de droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle (brevet) sur les éléments servant à délivrer les Prestations (Logiciel TINA OS en particulier) qui appartiennent à OUTSCALE.

En outre, il est précisé qu'il est strictement interdit au CLIENT de :

- Reproduire l'un quelconque des éléments servant à fournir les Prestations : code informatique, textes, images, design, charte graphique, ergonomie, documentation, etc.
- Chercher à reconstituer les technologies appartenant à OUTSCALE, en particulier, par les méthodes de l'ingénierie inverse.

Nonobstant ce qui précède, OUTSCALE concède au CLIENT, à titre personnel et non exclusif, les droits sur les éléments ci-dessus dans la stricte mesure nécessaire pour utiliser les Prestations et uniquement pour la durée de celles-ci, ladite concession prenant automatiquement fin en même temps que celles-ci.

## **12.2 – Propriété des Systèmes du CLIENT et de ses Données**

L'ensemble des éléments composant les Systèmes du CLIENT et ses Données reste en tout état de cause la propriété du CLIENT, le Contrat n'emportant aucun transfert ou cession de droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle (brevet).

## **12.3 – Signes distinctifs des Parties**

Chaque Partie s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux signes distinctifs l'autre Partie, et en particulier ses marques.

Sans préjudice pour OUTSCALE de citer le CLIENT en référence et pour le CLIENT de mentionner qu'il utilise les Prestations OUTSCALE. Toutefois, chaque Partie, sans avoir à le motiver, peut notifier à l'autre Partie de ne plus la citer.

## **12.4 – Licences tierces**

Lorsqu'une licence est nécessaire pour l'utilisation d'un logiciel tiers, le client s'engage à respecter les termes de la licence des logiciels tiers qui lui sont fournis dans le cadre du Service.

## **12.5 – Contact**

Pour les demandes concernant vos droits de propriété intellectuelle tels que définis dans les présentes, vous pouvez vous adresser à : [intellectual-property-rights@outscale.com](mailto:intellectual-property-rights@outscale.com).

## **13 – Responsabilité – Force majeure – Assurance**

### **13.1 – Responsabilité des Parties**

En tout état de cause, la responsabilité civile des Parties (pour les préjudices dont l'autre Partie devra rapporter la preuve), toutes causes confondues, à l'exception des dommages corporels et de la faute lourde, est limitée, au total, à une somme plafonnée à la moitié du montant encaissé par OUTSCALE au cours de la période de douze mois précédant la date de survenance du dernier fait dommageable.

Pour les réserves d'Instance ce calcul se fera sur la base des réserves d'Instance en cours d'utilisation pendant la période de la Prestation défaillante et non sur les réserves d'instances futures.

Cette répartition des risques entre OUTSCALE et le CLIENT, ainsi que la limitation de responsabilité ci-dessus précisée, sont notamment liées au montant des prestations fournies, aux avantages techniques et financiers que procurent les Services au CLIENT et à l'absence de maîtrise d'OUTSCALE sur la valeur propre des Données du CLIENT.

En cas de simple interruption du Service, OUTSCALE indemnifiera le CLIENT dans la limite (plafond de responsabilité) de 2 (deux) fois le montant mensuel facturé au CLIENT au titre de la Prestation à l'origine de la responsabilité de OUTSCALE si le manquement de OUTSCALE a duré au plus 15 (quinze) jours ; si le manquement a duré 16 (seize) jours ou plus, le plafond sera porté à 3 (trois) fois le montant mensuel facturé au titre de la Prestation défaillante.

De convention expresse, les Parties déclinent toute responsabilité quant aux dommages indirects et/ou immatériels, tels que : perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de données ou corruption d'application, désorganisation, atteinte à l'image de l'autre Partie, etc.

À toutes fins utiles, il est précisé que ces limitations de responsabilité ne s'appliquent pas, conformément à la loi et la jurisprudence, en cas de faute lourde.

Il est en particulier convenu que l'illicéité de tout ou partie du Système du CLIENT (notamment au titre de la pédophilie, de la violation à la Législation des Données Personnelles ou des Données de Santé,

de l'incitation à la haine raciale, de la contrefaçon, du stockage ou du transfert de Données dont l'exportation est contrôlée, réglementée ou soumise à un permis ou une licence et plus généralement de toute violation par le CLIENT d'une législation d'ordre public applicable à son utilisation des ressources) sera, de convention expresse, qualifiée de faute lourde.

Par exception à tous les autres cas d'engagement de responsabilité prévus au présentes CGV qui nécessitent que la Partie qui se prétend victime d'un dommage apporte la preuve que l'obligation dont elle se prévaut n'a pas exécutée par la faute de l'autre Partie, en cas d'obligation de ne pas faire comme les obligations décrites au présent paragraphe, la faute sera présumée si la Partie victime démontre seulement que l'obligation de ne pas violer des lois, règlements, et prescriptions administratives, actuelles et futures applicables à l'activité d'une Partie n'a pas été exécutée.

Dans l'hypothèse d'une éventuelle condamnation de OUTSCALE en raison de l'illégalité de tout ou partie du Système du CLIENT (notamment au titre de la pédophilie, violation sur la Législation des Données Personnelles, l'incitation à la haine raciale, contrefaçon, données de santé, etc.), le CLIENT sera devra, sans limitation, garantir OUTSCALE des condamnations, frais et honoraires exposés, et plus généralement de tous les préjudices consécutifs qu'elle aura pu subir en raison de la faute commise par le CLIENT.

Dans l'hypothèse où une faute du CLIENT aurait pour conséquences des dommages aux tiers, cette limitation ne sera pas non plus applicable.

Aucune des limites ci-dessus ne s'applique en cas d'atteinte à l'intégrité des personnes physiques.

### **13.2 – Force Majeure**

La responsabilité de OUTSCALE, en cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations aux termes du Contrat, ne sera pas engagée lorsque cette inexécution a pour origine un événement qui revêt les caractères de la force majeure.

Sont réputés événements revêtant les caractères de la force majeure outre ceux que la loi ou la jurisprudence qualifie comme tels, tous les actes de criminalités informatiques (sous réserve que OUTSCALE ait mis en œuvre une politique de sécurité raisonnable), les dysfonctionnements majeurs du réseau Internet et les dysfonctionnements électriques, les conséquences matérielles des mesures limitant la liberté de circulation ou d'approvisionnement destinées à lutter notamment contre les pandémies.

### **13.3 – Assurance**

Si le CLIENT entend opérer des Données critiques ou stratégiques (par exemple, des données de facturation, de paie, des éléments de R&D, etc.) sur les Machines Virtuelles / Stockage Objet OUTSCALE, comme pour toute donnée dont la perte irréversible serait susceptible de causer au CLIENT un préjudice supérieur aux limites de responsabilité contractuellement convenues, il revient au CLIENT de souscrire une assurance spécifique perte de données.

## **14 – Données du CLIENT**

### **14.1 – Principes généraux relatifs aux Données du CLIENT**

Pour délivrer les Prestations, OUTSCALE s'interdit d'accéder aux Données du CLIENT : OUTSCALE gère le stockage physique des Données, mais s'interdit de regarder leur stockage logique, et ce quelle que soit la nature des Données, personnelles ou non.

OUTSCALE recommande au CLIENT de chiffrer ses Données et de ne pas lui remettre la clé de chiffrement.



Il est précisé que OUTSCALE n'effectue aucune opération de marketing direct, profiling ou datamining sur les Données du CLIENT.

Toutefois, si une décision, une ordonnance ou une requête contraignante, émanant (i) de la justice ou (ii) d'une autorité gouvernementale, commandait à OUTSCALE de lui divulguer les Données du CLIENT, OUTSCALE s'y conformerait dans la stricte limite de ce qui est nécessaire compte tenu des termes de la loi et de ladite décision, ordonnance ou requête. OUTSCALE en informerait immédiatement le CLIENT.

De plus, il est rappelé que OUTSCALE ne procède à aucun transfert des Données du CLIENT en dehors de la zone préalablement choisie par ce dernier.

#### **14.2 – Données Personnelles**

Le CLIENT s'engage à respecter, dans le cadre des présentes CGV, la politique de protection des données personnelles de OUTSCALE accessible à l'adresse suivante <https://fr.outscale.com/contact-donnees-personnelles/> dont il atteste avoir pris connaissance.

Le CLIENT et OUTSCALE s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des Données Personnelles et, en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

##### **14.2.1 – Lorsque OUTSCALE agit en qualité de Sous-Traitant**

OUTSCALE agit en qualité de Sous-Traitant lors de la réalisation de ses Services de Cloud Computing s'agissant du stockage des Données du CLIENT sur l'infrastructure Cloud Computing de OUTSCALE. Le CLIENT est présumé agir en qualité de Responsable de Traitement.

Le CLIENT garantit à OUTSCALE qu'il fera un usage conforme à la Législation sur les Données Personnelles des Infrastructures et Prestations OUTSCALE.

Lorsque le CLIENT agit en tant que Sous-traitant pour le compte d'un tiers, Les Parties conviennent expressément que les conditions suivantes s'appliquent :

Le CLIENT garantit (i) avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires de la part du Responsable de Traitement pour conclure le présent Contrat et (ii) s'être assuré que le Contrat est en adéquation avec les instructions du Responsable de Traitement.

##### **a) Description des traitements faisant l'objet de la Sous-Traitance**

OUTSCALE est autorisé à traiter pour le compte du CLIENT les Données Personnelles nécessaires pour fournir ses Services.

La nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles est le stockage de ces Données sur l'infrastructure Cloud Computing de OUTSCALE.

La base légale du traitement est la réalisation du contrat conclu entre le CLIENT et OUTSCALE.

Les Données Personnelles traitées sont toutes les données à caractère personnel stockées sur l'infrastructure Cloud Computing de OUTSCALE par le CLIENT.

Les finalités des traitements et les catégories de personnes concernées sont déterminées par le Responsable de Traitement.

##### **b) Obligations du Sous-Traitant et du Responsable du traitement**

**1. Finalités.** Le Sous-Traitant s'engage à traiter les Données Personnelles uniquement pour la ou les finalités qui font l'objet de la sous-traitance.

**2. Instructions du CLIENT.** En tant que Sous-Traitant, OUTSCALE s'engage à traiter les Données Personnelles conformément aux instructions du CLIENT. Le Contrat entre le CLIENT et OUTSCALE ainsi que l'usage que le CLIENT fait des Prestations fournies par OUTSCALE constitueront les instructions exhaustives et définitives du CLIENT en matière de Traitement des Données. Si le Sous-Traitant considère qu'une instruction constitue une violation de la Législation sur les Données Personnelles, il en informera le CLIENT.

**3. Confidentialité.** OUTSCALE s'engage à garantir la confidentialité des Données Personnelles traitées dans le cadre des présentes CGV. OUTSCALE s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles en vertu des présentes CGV reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données Personnelles et s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

**4. Protection des Données Personnelles dès la conception et par défaut.** OUTSCALE s'engage à prendre en compte s'agissant de ses Services les principes de protection des Données Personnelles dès la conception et de protection des Données personnelles par défaut.

**5. Tiers.** OUTSCALE peut recourir à des tiers pour délivrer ses Services. Ces tiers sont listés dans la politique de protection des données personnelles de OUTSCALE accessible à <https://fr.outscale.com/contact-donnees-personnelles/>. OUTSCALE s'engage à ne pas modifier la liste de ces tiers sans information préalable du CLIENT. Les tiers sont tenus de respecter les obligations des présentes CGV pour le compte et selon les instructions du CLIENT. Si le tiers ne remplit pas ses obligations en matière de protection des Données Personnelles, OUTSCALE demeure pleinement responsable devant le CLIENT de l'exécution par le tiers de ses obligations.

**6. Droit à l'information des personnes concernées.** Il appartient au Responsable du traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données Personnelles.

**7. Exercice des droits des personnes.** Dans la mesure du possible, OUTSCALE aide le CLIENT à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, droit de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des Données Personnelles, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Si les personnes concernées exercent auprès d'OUTSCALE des demandes d'exercice de leurs droits, OUTSCALE adressera ces demandes dans les meilleurs délais par courrier électronique au CLIENT

**8. Aide du Sous-Traitant dans le cadre du respect par le Responsable du traitement de ses obligations.** Dans la mesure du possible, OUTSCALE aide le CLIENT pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des Données Personnelles ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

**9. Mesures de sécurité.** Le Responsable du Traitement et le Sous-Traitant doivent mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux éventuels risques. Les mesures de sécurité mises en place sont détaillées dans la politique de protection des données de OUTSCALE. OUTSCALE s'engage notamment à mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues par la certification ISO 27001. Le CLIENT reste seul responsable de la sécurité des systèmes qu'il met en place dans le cadre de l'utilisation des Services (pare feu, mises à jour, gestion des droits d'accès...). Dans le cadre des présentes CGV, OUTSCALE met à la disposition du CLIENT les informations nécessaires pour que ce dernier puisse évaluer la conformité des Prestations OUTSCALE à ses exigences de sécurité.

**10. Transfert des Données Personnelles dans des pays tiers.** Les Prestations de OUTSCALE donnent au CLIENT la possibilité de stocker et traiter ses Données exclusivement à l'intérieur de la région EEE. OUTSCALE ne transférera en aucun cas les Données du CLIENT hors de leur Territoire. Néanmoins, OUTSCALE pourra mettre à la disposition du CLIENT des outils et cadres internationalement reconnus pour qu'il transfère lui-même ses données.

Avant tout transfert de ses Données Personnelles, le CLIENT, s'engage à vérifier que (i) les Spécifications des Prestations OUTSCALE applicables au Territoire où il entend transférer ses Données et (ii) la Législation sur les Données Personnelles applicable dans ce Territoire, sont conformes à ses besoins et contraintes, notamment en termes de sécurité.

**11. Notification des violations.** OUTSCALE met en œuvre une politique de gestion des incidents de sécurité prévoyant les procédures d'identification et de réponse aux incidents de sécurité dont OUTSCALE a connaissance. Si OUTSCALE a connaissance d'un accès non autorisé à des Données au sein de son Infrastructure, et si cet accès non autorisé entraîne des pertes, divulgations ou modifications de Données, engendrant des risques pour les droits et libertés des personnes concernées, OUTSCALE le notifie au CLIENT dans les plus brefs délais après en avoir pris connaissance (et au maximum dans les QUARANTE-HUIT (48) HEURES après en avoir pris connaissance), au moyen d'un courrier électronique. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au CLIENT si nécessaire de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. La notification décrira notamment la nature de l'atteinte, ses conséquences, les mesures prises par OUTSCALE en réponse à cet incident et elle indiquera un point de contact chez OUTSCALE. Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

**12. Conservation des Données Personnelles.** Au terme de la Prestation de Services relatifs au traitement de ces Données Personnelles, OUTSCALE s'engage à supprimer toutes les Données du CLIENT. Une fois détruites, OUTSCALE pourra justifier par écrit de la destruction à la demande du CLIENT. Les Données ne pourront plus être récupérées par la suite.

Il est précisé que les Données que le CLIENT aura partagées, notamment par le biais de partage d'OMI ou d'images disques, avec d'autres CLIENTS, utilisateurs du Cloud Computing, ne pourront pas être supprimées par OUTSCALE, tant qu'un autre client utilisera les données partagées, ce que le CLIENT reconnaît et accepte. Il appartient au CLIENT de ne pas partager d'informations confidentielles, de données personnelles, de données sensibles ou de données appartenant à des tiers.

**13. Délégué à la protection des données.** Le Délégué désigné par OUTSCALE est joignable à l'adresse suivante : [donnees-personnelles@outscale.com](mailto:donnees-personnelles@outscale.com).

**14. Registre des catégories d'activités de traitement.** OUTSCALE déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du CLIENT.

**15. Documentation et audit.** OUTSCALE met à la disposition du CLIENT la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le CLIENT ou un autre auditeur qu'il aura mandaté.

Le CLIENT s'engage à documenter par écrit toute instruction concernant le traitement de Données Personnelles par OUTSCALE. Il veille au préalable et pendant toute la durée du traitement au respect des obligations prévues par le RGPD de la part de la part d'OUTSCALE. Il supervise le traitement, y compris pour réaliser des audits et inspections auprès d'OUTSCALE.

#### **14.2.2 – Lorsque OUTSCALE agit en qualité de Responsable du traitement**

Afin de permettre la réalisation des Services qu'elle fournit, OUTSCALE traite également en qualité de Responsable du traitement certaines Données Personnelles du CLIENT.

Les finalités de ces traitements sont les suivantes :

- La gestion de la relation CLIENT (notamment la facturation, l'archivage, la téléphonie, la sécurité, l'amélioration des services, le recouvrement, l'assistance, la gestion commerciale, etc.). Les Données Personnelles traitées par OUTSCALE afin de gérer la relation CLIENT sont conservées par OUTSCALE pour la durée du Contrat liant le CLIENT et OUTSCALE. En cas de fin de ce contrat, ces Données seront conservées pour une durée supplémentaire de 1 (un) an.
- Le respect de certaines obligations légales (comptabilité, gestion des éventuels contentieux, etc.). Les Données Personnelles traitées par OUTSCALE afin de respecter ces obligations légales sont conservées conformément à la loi applicable.

OUTSCALE s'engage à ne pas utiliser les Données Personnelles traitées à d'autres fins que celles mentionnées dans les présentes CGV. Toutefois, conformément à la réglementation, des traitements ultérieurs compatibles avec la finalité initiale du traitement pourront être réalisés par OUTSCALE (notamment à des fins de statistiques internes, d'amélioration des Prestations proposées au CLIENT ou de recherches scientifiques), ce que le CLIENT reconnaît.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés de 1978 modifiée, le CLIENT a un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression des Données Personnelles le concernant. Le CLIENT peut exercer ses droits auprès du Délégué à la protection des données de OUTSCALE par courriel à l'adresse électronique suivante : [donnees-personnelles@outscale.com](mailto:donnees-personnelles@outscale.com) ; ou par courrier postal signé accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante : OUTSCALE, à l'attention du Délégué à la protection des données, 1 rue Royale, 92210 Saint-Cloud. Une réponse sera apportée au CLIENT dans un délai de 30 jours suivant réception de la demande.

## **15 – Conditions Financières**

### **15.1 – Principes généraux**

- Le prix des Prestations est défini dans les Conditions Particulières et Dérogatoires ou à défaut le tarif public OUTSCALE affiché sur son site s'appliquera ;
- Les factures sont émises mensuellement à terme échu pour les Services consommés à la demande et à échoir pour certains Services (réservation de Machine Virtuelle, etc.). Néanmoins des factures intermédiaires pourront être émises dans le cas de consommation dépassant l'usage habituel ;
- Les factures sont payables comptant ;
- La facturation minimale mensuelle est d'une heure par type de Machine Virtuelle ou ressource utilisées même si la comptabilisation de l'utilisation se fait à la seconde ;
- Les factures peuvent être prélevées sur le compte bancaire du CLIENT.
- Les prix s'entendent hors taxe, la TVA et d'éventuelles autres taxes qui viendraient à s'appliquer étant en sus ;
- Les prix de toutes les Prestations sont toujours susceptibles de révision ;
- Le CLIENT accepte que OUTSCALE lui fasse parvenir ses factures par voie électronique ;

- Lorsque le CLIENT a déclaré plusieurs comptes bancaires rattachés à un ou plusieurs Contrats, les Factures de n'importe quel Contrat peuvent être prélevées sur n'importe quel compte bancaire.

### **15.2 – Fait générateur de la facturation**

S'agissant de toutes les Prestations On Demand, il suffit que le CLIENT consomme une Prestation sur l'un de ses Comptes pour que le prix de celle-ci soit dû par le CLIENT et facturé par OUTSCALE au tarif en vigueur (lequel est affiché sur le site OUTSCALE : <https://fr.outscale.com/tarifs>).

Le fait générateur de la facturation des autres Prestations est défini à leurs Conditions Particulières et Dérogatoires ou à défaut indiqué avec le tarif en vigueur.

### **15.3 – Paiement des factures**

A défaut de disposition autre dans les "Conditions Particulières et Dérogatoires", les factures sont payables à réception.

Le CLIENT est garant de la bonne fin des paiements des factures OUTSCALE à leur échéance ; à cet effet, il doit notamment maintenir ses coordonnées bancaires et de facturation à jour et une provision suffisante sur son compte bancaire (sur chacun de ses comptes bancaires si le CLIENT en a déclaré plusieurs), sauf à risquer une suspension des Prestations et le cas échéant la résiliation du Contrat. Le moyen de paiement par défaut est le prélèvement bancaire. Le CLIENT devra renvoyer le mandat de prélèvement dûment complété ainsi que le RIB du compte correspondant en même temps que le bon de commande (voir article « *Formation du Contrat* »).

En cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant légal de 40 euros, prévue par l'article D.441-5 du code de commerce, sera due dès le premier jour de retard de paiement, le CLIENT étant un professionnel.

Des pénalités de retard seront aussi dues dès le premier jour de retard de paiement au prorata temporis au taux de base de la Banque Centrale Européenne (BCE) majoré de 10 points de pourcentage. Aucun escompte ne sera accordé en cas de règlement anticipé.

En sus de l'indemnité et des pénalités ci-dessus, tout retard de paiement du CLIENT pourra entraîner la résiliation du Contrat conformément à la procédure de l'article « *Résiliation du Contrat en cas de manquement* ».

À défaut de contestation d'une facture par le CLIENT, dans un délai de 10 (dix) jours après son émission, le CLIENT sera réputé l'avoir irrévocablement acceptée.

### **15.4 – Unités d'œuvres de facturation**

Il existe trois unités d'œuvres, (1) la seconde indivisible, (2) le Gibibyte ou Gibioctet (GiB) et (3) le Gibibyte ou Gibioctet par mois, comme expliqué ci-dessous.

(1) Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières et Dérogatoires, l'unité de facturation de base - notamment pour les licences, CPU, RAM, VPN - est la seconde indivisible. Toute consommation est facturée sur la base de la consommation arrondie à la seconde supérieure. Ainsi lorsque la consommation mensuelle d'un CLIENT s'élève à 4203,25 secondes, il est facturé 4204 secondes. Néanmoins, dans le cas où la consommation mensuelle d'un CLIENT serait inférieure à une heure sur un type de ressource, le CLIENT sera facturé d'une heure complète.

Toutefois, (2) il est précisé que le réseau est facturé au GiB (Gibibyte ou gibioctet) et (3) que le Stockage est facturé au GiB/mois.

## 16 – Confidentialité

OUTSCALE et le CLIENT, dans le cadre des Prestations et plus généralement de leurs relations contractuelles, seront amenés à s'échanger des informations confidentielles leur appartenant, à savoir toutes les informations (i) qu'une Partie divulgue à l'autre Partie avec la mention « Confidentiel » ou « Secret » ou avec d'autres marques ou signes qui indiquent la nature confidentielle des informations ; ou (ii) qui, en raison de leur caractère ou des circonstances de leur divulgation, seraient considérées comme confidentielles par une personne raisonnable dans une position et des circonstances similaires ; ou enfin (iii), ainsi que les informations contenues dans la Déclaration d'Applicabilité OUTSCALE et toutes celles qui concernent l'orchestrateur propriétaire de OUTSCALE, TINA OS.

Toutes les informations répondant aux conditions ci-avant, ci-après appelées les « Informations Confidentielles », seront confidentielles quelle que soit leur forme et leur nature – et notamment les informations techniques, commerciales, financières, etc. – leur support et leur mode de transmission, y compris évidemment les informations échangées par voie électronique.

OUTSCALE et le CLIENT s'engagent :

- à ne communiquer les Informations Confidentielles à qui que ce soit sans autorisation écrite de la Partie les ayant divulguées,
- à prendre à l'égard de ces Informations Confidentielles, pour prévenir et empêcher leur divulgation, toutes mesures appropriées,
- à ne faire directement ou indirectement aucun autre usage de ces Informations Confidentielles que leur traitement dans le cadre des Prestations,
- à limiter la communication de ces Informations Confidentielles aux seuls membres du personnel ayant à en connaître dans le cadre des Prestations, à se porter fort pour eux du respect de ces engagements en tant que de besoin,
- aux termes des Prestations, ou le cas échéant à la cessation anticipée de celle-ci, à restituer promptement tous les éléments et documents constitutifs de ces Informations Confidentielles en leur possession et à n'en conserver ni copie, ni extrait, ni reproduction sous quelque forme que ce soit.

Les engagements ci-dessus dureront tant que lesdites Informations Confidentielles ne feront pas partie du domaine public, et, en tout état de cause, au moins pendant 5 (cinq) ans après la fin des Prestations.

Les obligations de confidentialité énoncées ci-dessus ne sont pas applicables à des informations : (i) qui étaient, au moment de leur divulgation, dans le domaine public, ou qui y sont tombées depuis sans faute de la Partie qui les a reçues ; (ii) qui étaient déjà connues de la Partie qui les a reçues au moment de leur divulgation et à condition qu'elle puisse le prouver ; (iii) qui ont été communiquées, à la Partie qui les a reçues, par un tiers qui n'était pas soumis à un engagement de confidentialité vis-à-vis de la Partie qui les a émises.

Par ailleurs, la présente clause de confidentialité n'interdit pas à OUTSCALE de citer le CLIENT en référence, ni au CLIENT de mentionner qu'il utilise les Prestations OUTSCALE dans les conditions de l'article « *Propriété intellectuelle* ».

## 17 - Contrôle des exportations

Le CLIENT s'engage à ne pas traiter, stocker ou télécharger sur son environnement de partage des informations ou des Données dont l'exportation est contrôlée, réglementée ou soumise à un permis ou une licence. Le CLIENT est réputé être l'exportateur des Données. De plus, le CLIENT s'assure que tous ses utilisateurs respectent l'engagement du présent article.

## **18 – Récupération et effacement des Données**

### **18.1 – Récupération de ses Données par le CLIENT s'il a accès à ses Données**

Lorsque le Contrat est résilié, pour quelque raison que ce soit, et que l'initiative de la résiliation vienne du CLIENT ou de OUTSCALE, **le CLIENT doit impérativement récupérer toutes ses Données hébergées chez OUTSCALE et les archiver ailleurs avant la date de résiliation effective.**

En effet, à compter de cette date de résiliation effective (à minuit heure de Paris) : (i) le CLIENT n'aura plus accès à ses Données, et (ii) celles-ci seront irrévocablement effacées par OUTSCALE (à l'exception des données mentionnées au point 3 du présent article).

Par exemple, si la date de résiliation effective tombe un 3 mai, le CLIENT devra impérativement avoir récupéré toutes ses Données avant le 3 mai minuit heure de Paris, faute de quoi elles seront effacées et le CLIENT ne pourra pas les récupérer.

Le fait que la date de résiliation effective ne tombe pas un jour ouvré n'a pas pour effet de la décaler.

### **18.2 – Récupération de ses Données par le CLIENT s'il n'a pas accès à ses Données**

Lorsque le Contrat est résilié, pour quelque raison que ce soit, que l'initiative de la résiliation vienne du CLIENT ou de OUTSCALE : **le CLIENT, s'il veut conserver ses Données et qu'il n'a plus accès à ses ressources (telles que Machines Virtuelles, Service de Stockage Objet, etc.) et donc ne peut pas les récupérer lui-même, doit impérativement commander à OUTSCALE une Prestation de récupération des Données avant la date de résiliation effective.**

Le CLIENT ne peut pas commander cette Prestation de récupération de Données s'il n'est pas à jour de ses factures OUTSCALE. Le CLIENT doit donc impérativement régler à OUTSCALE toutes les sommes dont il est débiteur avant la date de résiliation effective.

La commande de Prestation de récupération de Données se fait par mail au « Service client » OUTSCALE qui émet un devis. Si le CLIENT accepte le devis, les Données du CLIENT sont récupérées par OUTSCALE, puis transmises au CLIENT dès le paiement du prix de la Prestation de récupération des Données.

À compter de la date de résiliation effective (à minuit heure de Paris) les Données du CLIENT seront irrévocablement effacées (à l'exception des données mentionnées au point 3 du présent article) et ce que le CLIENT ait souscrit une Prestation de récupération des Données ou non.

Par exemple, si la date de résiliation effective tombe un 3 mai, le CLIENT devra impérativement avoir commandé la Prestation de récupération de ses Données avant le 3 mai minuit heure de Paris, faute de quoi elles seront effacées et le CLIENT ne pourra pas les récupérer.

Le fait que la date de résiliation effective ne tombe pas un jour ouvré n'a pas pour effet de la décaler.

### **18.3 – Effacement des données**

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, les Données du CLIENT seront effacées comme indiqué aux points 1 et 2 du présent article, à l'exception des données d'identification mentionnées au décret n°2011-219 du 25 février 2011 qui sont conservées dans les conditions et délais prévus au décret.

La désactivation d'un compte CLIENT est réalisée manuellement par OUTSCALE, mais l'effacement des Données du CLIENT est géré par le système d'exploitation du Cloud Computing de OUTSCALE, Logiciel TINA OS opéré par OUTSCALE, de manière automatique. En effet, dès la désactivation d'un compte, les données restent accessibles pendant 90 jours. La désactivation est temporaire. Sans aucune intervention, tous les comptes à l'état inactif passent à l'état terminé dans le délai de 90 jours. L'attestation du bon effacement des Données pourra être communiquée au CLIENT s'il en fait la demande à OUTSCALE dans les six (6) mois.

Toutefois, le CLIENT est informé et reconnaît que OUTSCALE n'est pas en mesure de procéder à la suppression exhaustive des Données que le CLIENT aura partagées avec d'autres CLIENTS, notamment par le biais de partage d'OMI ou d'images disques, tant qu'un autre CLIENT utilisera les données partagées et qu'il appartient au CLIENT de ne pas partager d'informations confidentielles, sensibles ou appartenant à des tiers **ni en aucun cas des Données Personnelles**.

Le CLIENT garantit OUTSCALE et la tiendrait couverte de toute condamnation, quel qu'en soit le fondement, suite à une violation par le CLIENT de cette interdiction de partager des Données Personnelles.

De plus, il est précisé que certaines Données du CLIENT et notamment les données de facturation et identifications associées seront conservées en raison des obligations légales auxquelles OUTSCALE doit se soumettre pour une durée pouvant aller jusqu'à dix (10) ans.

Il est précisé au CLIENT que le journal qui constitue la preuve de la suppression des Données du CLIENT est fourni à la demande de ce dernier dans les six (6) mois, car les informations nécessaires à l'élaboration du document lui-même seront toutes supprimées au plus tard au bout d'un (1) an et que le traitement de la demande peut prendre du temps. Le CLIENT comprend qu'il dispose donc d'un délai limité pour demander cette preuve.

## 19 – Support technique

Le CLIENT peut faire une demande de Support en utilisant :

- L'interface Web de support de OUTSCALE : <https://support.outscale.com> (inscription préalable requise),
- L'adresse email : [support@outscale.com](mailto:support@outscale.com),
- Le numéro de téléphone : 0826 206 307 depuis la France, +33 153275270 depuis tout autre pays.

Le support est ouvert de 8h à 20h (heure de Paris) en semaine mais reste disponible en cas d'incident 24h/24, 7j/7 par téléphone et par courrier électronique.

Une fois que la demande est faite, le CLIENT reçoit un numéro de ticket. Le CLIENT doit utiliser ce numéro de ticket dans tous ses échanges avec le support client et conserver l'objet dans tous ses échanges par email afin de permettre un suivi efficace de sa demande et de sa résolution.

La procédure détaillée associée au support est décrite sur la Documentation publique OUTSCALE ([docs.outscale.com](https://docs.outscale.com))

Les SLA associés au support sont décrits à l'annexe A du présent document.

## 20 – Maintenance



Pour maintenir l'infrastructure Cloud Computing à jour et garantir la bonne qualité des services, des maintenances matérielles sur les hyperviseurs sont régulièrement planifiées par OUTSCALE sur les différentes Régions.

Avant une opération de maintenance, le CLIENT sera notifié selon la procédure décrite dans la Documentation publique OUTSCALE. Il appartient au CLIENT de prendre toutes dispositions utiles pour éviter qu'une telle opération puisse générer un dommage à ses Données, notamment en arrêtant les Machines Virtuelles qu'il utilise.

OUTSCALE peut aussi être amenée à faire des maintenances urgentes, en ce cas elle fait ses meilleurs efforts pour prévenir le CLIENT le plus tôt possible.

## **21 – Sécurité**

### **21.1 – Connexion sécurisée**

OUTSCALE fournit au CLIENT des informations documentées sur la gestion des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs, permettant au CLIENT d'accorder des autorisations à ses utilisateurs ou aux groupes qu'il constitue.

Le CLIENT s'engage à sécuriser les accès de ses utilisateurs à l'aide des moyens qui sont mis à sa disposition par OUTSCALE. Le CLIENT est seul responsable de la sécurité de ses accès utilisateurs.

### **21.2 – Contrôles cryptographiques**

Les API et interfaces de OUTSCALE sont maintenues conformes à l'état de l'art en matière de cryptographie. OUTSCALE fera également ses meilleurs efforts pour prendre en considération les recommandations faites dans les guides publiés par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI).

### **21.3 – Failles de sécurité**

OUTSCALE met à la disposition du CLIENT une procédure lui permettant de signaler tout incident de sécurité, avéré ou suspecté et toute faille de sécurité accessible ici <https://fr.outscale.com/signalement-des-vulnerabilites/>.

### **21.4 – Organisation**

Les fiches de fonction des responsables en charge de la sécurité de l'information et de l'utilisation du service de Cloud Computing de OUTSCALE pourront, à la demande du CLIENT, lui être transmises après signature d'un accord de confidentialité.

## **22 – Réversibilité des Prestations**

De convention expresse, les Prestations ne comprennent pas d'obligation de Réversibilité [à savoir, l'aide au CLIENT pour qu'il puisse migrer son Système vers un autre prestataire].

Le CLIENT – seul maître de son Système – doit donc tout mettre en œuvre pour faciliter cette opération en tant que de besoin [ce qui implique, notamment, qu'il mette en place une documentation rigoureuse à cet effet] et l'élaboration de plans de Réversibilité.

Toutefois, OUTSCALE peut proposer une mission de conseil à cet égard dans le cadre d'un contrat spécifique à négocier.

## **23 – Validité des moyens électroniques pour les notifications émises dans le cadre du Contrat**

Toutes les notifications émises dans le cadre du Contrat, et notamment les mises en demeure et relances du CLIENT, seront faites par OUTSCALE par simple email.

L'heure et la date du serveur d'envoi de mail OUTSCALE feront foi entre le CLIENT et OUTSCALE.

Il est entendu que le CLIENT, quel que soit son statut – étant rappelé que les consommateurs ne doivent pas utiliser les Prestations OUTSCALE – accepte l'usage de l'email ainsi que les autres moyens par voie électronique comme moyen de notification.

Si le CLIENT n'accepte pas l'email comme moyen de notification dans le cadre du Contrat, il doit refuser les présentes CGV et ne pas conclure de Contrat avec OUTSCALE.

Les notifications seront adressées à l'email communiqué par le CLIENT lors de la création de son Compte et qui sert d'identifiant à ce Compte.

## **24 – Interprétation des SLA**

Si un engagement contractuel de Qualité de Service est élevé/faible [par exemple : un engagement de disponibilité de 99,99999 %], il en résultera que l'écart entre cet engagement contractuel et l'engagement maximum/minimum théoriquement possible [dans l'exemple 100 %] sera minime.

Néanmoins, il ne faudra en aucun cas procéder à un arrondi de l'engagement contractuel, et il y aura lieu de s'en tenir à la valeur telle qu'elle est littéralement mentionnée dans le Contrat [dans l'exemple : 99,99999 %], celle-ci correspondant à la commune intention de OUTSCALE et du CLIENT.

Étant précisé, que tous les systèmes modernes [tableurs, calculatrices, etc.] disposent d'une précision de calcul suffisante pour l'application de la présente règle d'interprétation.

## **25 – Limites et contraintes liés aux Services Bêtas**

Les stipulations du présent article, lorsqu'elles contredisent une ou plusieurs autres stipulations des CGV, prévalent toujours sur elles concernant les Services Bêtas. Ils sont susceptibles d'être modifiés, suspendus ou définitivement interrompus par OUTSCALE, sans préavis ni indemnités. Il incombe par conséquent au CLIENT de réaliser de fréquentes sauvegardes de ses Données.

Les Services Bêtas sont fournis « TELS QUELS », par conséquent :

- 1) OUTSCALE ne garantit aucun niveau de Qualité de Service sur un Service Bêta et donc ne saurait verser quelque pénalité ni accorder des crédits de services ou avoirs en cas de dysfonctionnement d'un tel Service,
- 2) OUTSCALE, dans les limites autorisées par la loi applicable, exclut l'application de toute garantie, y compris les garanties implicites de jouissance paisible, de qualité marchande et d'adéquation à une finalité déterminée,
- 3) OUTSCALE n'assume aucune responsabilité de quelque nature que ce soit en cas de préjudice du CLIENT lié à l'utilisation d'un Service Bêta. Si, en dépit de cette clause, la responsabilité de OUTSCALE devait être engagée au titre d'un Service Bêta, celle-ci serait limitée, sauf en cas d'atteinte à l'intégrité physique des personnes, à une somme globale, forfaitaire et définitive dont le montant ne saurait excéder 350 (trois cent cinquante) euros par CLIENT,
- 4) OUTSCALE (i) recommande au CLIENT de ne pas utiliser le Service Bêta dans un environnement de production et (ii) interdit toute utilisation d'un Service Bêta qui le ferait interagir avec des systèmes de contrôle d'installations industrielles et tous les systèmes susceptibles de causer des atteintes à l'intégrité physique des personnes.

Le fait qu'un retour d'expérience du CLIENT permette à OUTSCALE d'améliorer un Service Bêta ne confère jamais aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou de quelque autre nature que ce soit au CLIENT.

## **26 – Convention de preuve**

En cas de litige sur l'une des prestations réalisées par OUTSCALE dans le cadre des présentes, les Parties conviennent que la production par OUTSCALE des données enregistrées sur les systèmes de OUTSCALE fait foi entre le CLIENT et OUTSCALE.

## **27 – Responsabilité sociale et anti-corruption**

Chaque Partie reconnaît et accepte que l'autre Partie ne tolérera aucune forme de corruption dans le cadre de la conduite de ses affaires. En particulier, chaque Partie devra (i) se conformer à toutes les lois, réglementations, codes et directives applicables en matière de lutte contre la corruption («Lois Anti-corruption»), y compris, de manière non limitative, les législations anti-corruption applicable en France, au Royaume Uni (UK Bribery Act 2010) et aux États-Unis (US FCPA), (ii) ne pas s'engager dans une activité, une pratique ou une conduite qui constituerait une infraction aux Lois Anti-corruption, (iii) ne pas commettre directement ou par omission, tout acte qui amènerait l'autre Partie à enfreindre les Lois Anti-corruption; et (iv) signaler rapidement à l'autre Partie toute demande d'avantage financier ou de quelque nature que ce soit reçu par une Partie dans le cadre de l'exécution des présentes.

Chaque Partie informera l'autre Partie dans les plus brefs délais, de tout événement ou fait dont elle a connaissance qui invaliderait les déclarations et garanties données dans le présent article. Chaque Partie s'engage à encourager ses propres clients, fournisseurs et sous-traitants à adhérer aux principes évoqués ci-dessus. En cas de non-respect par une Partie de l'un quelconque de ces principes, l'autre Partie sera en droit de mettre fin pour faute à la relation contractuelle avec effet immédiat et la Partie en faute s'engage à indemniser l'autre Partie contre toute perte (y compris toute perte d'exploitation, atteinte à l'image, dommage immatériel et/ou indirect, etc.), dommages, coûts, honoraires et dépenses encourus par elle en raison d'une telle violation. Chaque Partie est tenue d'informer immédiatement l'autre Partie de tout risque de conflit d'intérêt, avant toute exécution des présentes et dès qu'il en a connaissance, pour informer OUTSCALE, le CLIENT utilisera l'adresse suivante : [legal-fr@outscale.com](mailto:legal-fr@outscale.com).

## **28 – Langue du Contrat**

Les présentes CGV existent en langue française et anglaise, en cas de contradiction la version française prévaut en tout état de cause.

## **29 – Références**

Chacune des parties est autorisée à faire figurer le nom de l'autre Partie sur la liste de ses références commerciales, à condition de l'en informer préalablement et d'obtenir son accord préalable formalisé par écrit.

## **30 – Tribunal compétent / Loi applicable**

Nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie, ou référé, tous les éventuels litiges sur la formation, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV et des Contrats sont soumis aux juridictions compétentes du ressort de la Cour d'appel de Versailles, exclusivement compétentes y compris en référé, nonobstant appel en garantie ou pluralité de défendeurs et au droit français.

## **ANNEXE A : Service Level Agreement (SLA)**

Les SLAs ne sont parfois applicables qu'à condition que le CLIENT déploie ses Systèmes sur toutes les Zones de disponibilité qui existent dans la Région. **Dans le cas où, alors que c'est possible, le CLIENT décide de ne pas déployer dans toutes les Zones de disponibilité de la Région, il ne pourra pas demander l'application du SLA. Ces SLAs sont marqués d'une étoile (\*).**

Cette limitation ne concerne ni les APIs fournies par OUTSCALE, ni l'Infrastructure mise en place et infogérée par OUTSCALE et donc de la responsabilité de OUTSCALE. Pour ces dernières, les SLAs s'appliquent en général quel que soit le type de déploiement choisi par le CLIENT.

Ces garanties permettent à OUTSCALE de s'engager sur les SLA suivants sur une base **24h/24 et 7j/7** :

### **SLA1 – Domaine de disponibilité**

- La Disponibilité individuelle d'une Région est de 99,9% par an,
- La Disponibilité individuelle d'une Zone de disponibilité est de 99,7% par an.

### **SLA2 – Prestation « Service de fourniture réseau intra Cloud »**

Le réseau intra Cloud est sécurisé au même titre que le réseau en provenance d'Internet via les groupes de sécurité. Le CLIENT est averti que s'il décide de passer outre les groupes de sécurité via l'API de commande pour ses ressources internes, la configuration des groupes de sécurité ne SERA PAS appliquée.

La latence dans le réseau interne dépend de nombreux paramètres, notamment de la proximité des Zones de disponibilité. La redondance d'une Région est un équilibre entre l'écartement géographique des Zones de disponibilité et la latence maximale supportable par le Service.

- Disponibilité du réseau interne : **99,99 %** par an,
- Latence maximale inter ressource (hors Stockage Objet) : **10 ms**,
- Latence maximale vers ou depuis le Stockage Objet : **200 ms**.

### **SLA3 – Prestation « Service de fourniture de Services Internet (DNS, NTP) et de Service métadonnées du Cloud Computing »**

Le CLIENT est informé par OUTSCALE que ses Systèmes sont protégés contre leur utilisation intensive pouvant mener au déni de service. Toute activation automatique de contre mesure due à une utilisation abusive du CLIENT et entraînant une indisponibilité de Service pour ce dernier ne pourra être comptabilisée comme telle.

- Disponibilité des Services DNS, NTP, DHCP : **99,8%** par mois
- Disponibilité des Services métadonnées : **99,8%** par mois

### **SLA4 – Prestation « Service de fourniture réseau sécurisé vers Internet »**

OUTSCALE est à l'état de l'art en ce qui concerne ses connexions via Internet. Il utilise notamment plusieurs fournisseurs d'accès et le protocole BGP4 pour assurer une redondance. Ce protocole peut entraîner des changements de routes intempestifs indépendants de la volonté de OUTSCALE, mais qui en général permettent de garantir une disponibilité de l'accès.

En cas d'incident, les premières **2** minutes ne sont jamais prises en compte, car le temps de convergence du protocole BGP4 est de **90** secondes. Le calcul de disponibilité enlèvera donc **2** minutes par incident.

- Disponibilité de l'accès Internet : **99,999%\*** par an

En cas de cyber attaque, notamment en cas d'attaque en déni de service distribué (DDoS), OUTSCALE pourra modifier sa configuration de routage Internet pour mitiger au maximum cette attaque et protéger son Infrastructure. Si c'est une IP du CLIENT qui est visée par l'attaque, OUTSCALE pourra utiliser la communauté BGP de type « blackhole » pour interdire en amont de ses fournisseurs tout trafic vers l'IP attaquée afin de protéger les autres ressources du CLIENT, mais aussi des autres clients de OUTSCALE ainsi que son Infrastructure.

OUTSCALE incite le CLIENT à faire de même, notamment en utilisant des logiciels WAF du marché, mais aussi via la configuration des groupes de sécurité via l'API de commande. OUTSCALE par défaut filtre tout trafic entrant vers les IPs publiques du CLIENT et c'est le CLIENT qui ouvre les flux dont il a besoin. **OUTSCALE insiste pour que le CLIENT ouvre ses flux a minima et notamment n'ouvre pas les flux d'administration SSH (port TCP 22) et RDP (port TCP 3389) à l'ensemble de l'Internet (subnet 0.0.0/0), ainsi que les protocoles internes comme SMB (port TCP/UDP 445) ou NFS (port TCP/UDP 2049).**

- Disponibilité des Firewalls Logiques en charge des groupes de sécurité : **99,8%\*** par mois,
- Disponibilité du Service d'API de commande : **99,9%** par mois.

#### **SLA5 – Prestation « Service de répartition de charge à la demande »**

- Disponibilité des load balancers virtuels : **99,78%** par mois,
- Disponibilité du Service d'API de commande : **99,9%** par mois.

#### **SLA6 – Prestation : « Service de Stockage Objets »**

- La Durabilité du Stockage d'un Objet sur une Région considérée est garantie à **99,9999999999%** par an si ces objets sont distribués sur l'ensemble des Zones de disponibilité qui existent dans la Région considérée,
- La Disponibilité de l'API fournie par OUTSCALE et permettant de publier et manipuler les objets du CLIENT par ce dernier est de **99,97%** par an,
- La Disponibilité des APIs fournies par OUTSCALE et permettant aux Utilisateurs d'accéder aux objets stockés est de **99,97%** par an pour les objets déployés sur une Région.

Concernant l'offre Stockage Objet, la Durabilité s'entend sous réserve d'une utilisation dans l'état de l'art des Prestations et en dehors de toute altération de données volontaire ou non ayant pour origine une action du CLIENT.

Le Service Stockage Objet, comme son nom l'indique, ne doit pas être utilisé en mode bloc (par exemple pour une base de données en activité). L'utilisation d'un Stockage Objet en mode bloc via des moyens techniques de contournement (par exemple FUSE sous Linux), n'est pas une utilisation dans l'état de l'art du Stockage Objet et tout incident lié à cette utilisation ne sera pas couverte par le présent SLA.

### **SLA7 – Prestation : « Service de Stockage Persistant »**

- La disponibilité d'un volume est garantie à **99,7%** par mois. Par défaut un volume n'est disponible que sur sa Zone de disponibilité d'origine,
- La disponibilité d'un Snapshot est de **99,7%** par mois. Un Snapshot est disponible sur toute la Région,
- La Durabilité d'un Snapshot est de 99,9999999999%. Cette Durabilité n'est acquise que 24h après sa création.
- Pour les Machines Virtuelles possédant des disques de stockage persistant à IOPS garantie attachés, OUTSCALE s'engage à fournir le nombre d'IOPS souscrits dans la limite technique par disque et par Machine Virtuelle, pour des blocs de 4 ko, au moins **90%** du temps sur un mois.

La Durabilité d'un volume n'est pas garantie, car c'est un stockage en mode bloc actif qui peut être impacté par tout problème d'arrêt de service imprévu. Par exemple, le crash d'un élément physique de l'Infrastructure de OUTSCALE peut entraîner l'arrêt d'une ressource type Machine Virtuelle et la corruption d'un volume de Stockage Persistant qui a été brutalement arrêté dans un état non cohérent. De même, une commande « terminate » ou « force-stop », peut causer l'arrêt brutal de la ressource Machine Virtuelle et donc corrompre les ressources volumes attachées.

La responsabilité de OUTSCALE ne peut jamais être engagée sur les problèmes de cohérence concernant les volumes ; c'est au CLIENT de s'assurer qu'il a bien réalisé toutes les sauvegardes nécessaires afin de pérenniser ses données et qu'il a mis en place des architectures à l'état de l'art pour pouvoir retrouver un état cohérent de ses volumes.

### **SLA8 – Prestation « Service de Stockage Non Persistant »**

Le Service de Stockage Non Persistant ne dispose d'absolument AUCUNE garantie. **OUTSCALE informe le CLIENT que le Service peut s'arrêter ou dysfonctionner à tout moment**, et que c'est au CLIENT de redémarrer sa ressource Machine Virtuelle dans le cas où le défaut de ce Service a un impact sur sa disponibilité.

Ce Service ne doit être utilisé que pour des cas précis comme emplacement de stockage temporaire et non critique et surtout pas pour des données comme celles de production à conserver qui doivent être stockées sur d'autres types de stockage plus durable.

### **SLA9 – Prestation « Service de fourniture de Machines Virtuelles à la carte »**

- La Disponibilité individuelle d'une ressource matérielle (bare-metal) de l'Infrastructure est de **99,7%** par mois,
- La Disponibilité d'une Machine Virtuelle est de **99,7%\*** par mois,
- La Disponibilité du Service d'API de commande est de **99,9%** par mois.

Dans le cas où une ressource matériel de l'Infrastructure de OUTSCALE provoque l'arrêt d'une Machine Virtuelle du CLIENT, par exemple l'arrêt d'un serveur physique de OUTSCALE provoquant l'arrêt d'une Machine Virtuelle du CLIENT, par défaut la Machine Virtuelle du CLIENT est dans un état « stoppé » afin d'éviter que son redémarrage ne provoque des dégâts supplémentaires (notamment perte de données, corruption) Il est de la responsabilité du CLIENT de superviser ses Machines Virtuelles et de les redémarrer si besoin. Le temps nécessaire au CLIENT pour réaliser cela ne rentre pas dans le calcul de l'indisponibilité d'une Machine Virtuelle.

Le temps à comptabiliser dans l'indisponibilité d'une ressource est le temps pendant lequel, suite à l'arrêt de la ressource, le CLIENT est dans l'impossibilité de la redémarrer.

OUTSCALE informe le CLIENT que toute utilisation anormale de son Infrastructure et notamment en cas de surcharge de ses APIs de commande (hammering), des contre-mesures de sécurité pourront s'activer automatiquement et bloquer l'accès aux APIs de commande ou à certaines Prestations OUTSCALE. Dans ce cas, il ne s'agit pas d'une indisponibilité, mais d'une procédure de sauvegarde de l'Infrastructure de OUTSCALE, et le CLIENT ne pourra comptabiliser cela en indisponibilité.

Enfin OUTSCALE informe le CLIENT que les requêtes parfaitement identiques (duplicate) vers ses API sont limitées à une par seconde (Throttling). Le fait que le CLIENT verrait des requêtes identiques présentées à l'API à une fréquence supérieure et refusées à ce titre, ne saurait être comptabilisé en indisponibilité.

### **SLA10 – Support**

Chaque besoin ou incident doit faire l'objet de la création d'un ticket auprès du support OUTSCALE. L'ouverture de ce ticket avec l'ensemble des informations requises est le préalable nécessaire et le point de départ pour évaluer le respect des engagements de OUTSCALE.

Le calcul du délai de la Garantie de Temps d'Intervention (GTI) est la différence entre l'horaire d'ouverture du ticket par le CLIENT et la première réponse du support OUTSCALE.

Le calcul du délai de la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) est mesuré entre l'ouverture du ticket avec l'ensemble des informations obligatoires à fournir par le CLIENT et la résolution de l'incident par le support OUTSCALE. Le temps de réponse du CLIENT pour répondre à une question du support OUTSCALE est déduit du calcul du délai de la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR).

Un incident qui n'est pas constaté par l'équipe support OUTSCALE ne peut être mesuré que si le CLIENT apporte les éléments permettant de tracer une coupure ou une dégradation de service.

Les Garanties de Temps d'Intervention (GTI) et les Garanties de Temps de Rétablissement (GTR) sont détaillées ci-dessous par sévérité d'incident :

GTI	GTR	Sévérité Incident	Description
15 minutes	2 heures	1 (Majeure)	Indisponibilité totale et durable d'un service : - Stockage Objet - FCU - API - Réseau - EIM Hors maintenance programmée.

30 minutes	4 heures	2 (Élevée)	Dégradation d'un service ou de la performance d'un service : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stockage Objet</li> <li>- FCU</li> <li>- API</li> <li>- Réseau</li> <li>- EIM</li> <li>- Portail client</li> <li>- Outils pour lesquels une solution de contournement existe (exemple : Cockpit)</li> </ul>
1 heure	48 heures ouvrées	3 (Mineure)	Incident isolé, bug ou régression, demande d'analyse sur un incident CLIENT.

En cas de demande qui ne relève pas d'un incident, le Support OUTSCALE traitera le ticket dans les meilleurs délais compatibles avec les horaires d'ouverture du Support, à savoir de 8h à 20h du lundi au vendredi.



## ANNEXE B : Pénalités associées aux SLAs de l'ANNEXE A

Les pénalités sont calculées suivant la formule suivante :

$$P_s = (S_g - S_c) * 10 * CA_{cm}$$

$P_s$  : Pénalité du Service considéré

$S_c$  : Disponibilité constatée du Service considéré sur la période de calcul

$S_g$  : Disponibilité promise par SLA du Service considéré sur la période de calcul

$CA_{cm}$  : Chiffre d'Affaires mensuel moyen généré par le CLIENT sur un an glissant

S'il y a plusieurs infractions des SLAs, les Pénalités se cumulent.

La Pénalité totale ne pourra jamais excéder la valeur  $CA_{cm}$ .

Exemple de calcul :

Soit un CLIENT utilisant 3 Services OUTSCALE. Le Service de Stockage Objet, le Service de fourniture de Machines Virtuelles à la Carte et le Service de répartition de charge à la demande. On définit :

S1 : La Disponibilité des APIs fournies par OUTSCALE et permettant à des utilisateurs d'accéder aux objets stockés

S2 : La Disponibilité du Service d'API de commande des Machines Virtuelles à la Carte

S3 : La Disponibilité des load-balancers virtuels

Prenons par exemple :

- $S1_c = 97,9\%$  alors que  $S1_g = 99,99\%$
- $S2_c = 99,95\%$  alors que  $S2_g = 99,9\%$
- $S3_c = 98,5\%$  alors que  $S3_g = 99,8\%$

$S2_c > S2_g$ , donc le Service est bien rendu dans le cadre du SLA. Seuls  $S1_c$  &  $S3_c$  sont inférieurs aux SLAs.

Soit une facturation mensuelle moyenne calculée sur l'année glissante de 10.000 euros HT. Le crédit calculé sera donc de :

$$P = (99,99\% - 97,9\%) * 10 * 10000 + (99,8\% - 98,5\%) * 10 * 10000$$

$$P = 3390 \text{ Euros.}$$

## **Autres conditions contractuelles OUTSCALE**

### **Conditions de fourniture des Services Professionnels**

Les Services Professionnels fournis par OUTSCALE donneront lieu à une rémunération selon les prix expressément visés dans la Proposition de Services Professionnels et son Bon de Commande. En cas d'intervention en mode régie, la facturation mensuelle reposera sur le relevé des prestations signé des Parties.

À défaut d'indication dans la Proposition, les Services Professionnels sont payables avec un acompte de trente pour cent (30%) lors de la commande du CLIENT, ils sont ensuite payables au prorata de leur avancement (sur une base de 50 % de leur prix), avec le solde de 20 % à la recette du Projet. La mise en production des résultats du Projet par le CLIENT vaut recette de celui-ci.

À la signature du Bon de Commande, le CLIENT remet à OUTSCALE un relevé d'identité bancaire ou postal et signe l'autorisation de prélèvement sur son compte bancaire ou postal, afin que OUTSCALE puisse effectuer les prélèvements dus aux échéances au titre des Services Professionnels selon les modalités prévues par la Proposition de Services Professionnels et son Bon de Commande.