

CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SERVICES SCALEWAY

Version du 21/09/2026

SOMMAIRE

[ARTICLE 1. DÉFINITIONS](#)

[ARTICLE 2. DESCRIPTION DES SERVICES ET CONDITIONS D'UTILISATION](#)

[2.1 Services Bare Metal](#)

[2.1.1 Description des Services](#)

[2.1.2 Conditions d'utilisation](#)

[2.2 Services Cockpit](#)

[2.2.1 Description des Services](#)

[2.2.2 Conditions d'utilisation](#)

[2.3 Services Containers](#)

[2.3.1 Description des Services](#)

[2.3.2 Conditions d'utilisation](#)

[2.4 Services IA](#)

[2.4.1 Description des Services](#)

[2.4.2 Conditions d'utilisation](#)

[2.5 Services Instance](#)

[2.5.1 Description des Services](#)

[2.5.2 Conditions d'utilisation](#)

[2.6 Services InterLink](#)

[2.6.1 Description des Services](#)

[2.6.2 Conditions d'utilisation](#)

[2.7 Services Storage](#)

[2.7.1 Description des Services](#)

[2.7.2 Conditions d'utilisation](#)

[2.8 Services Transactional Email ou « TEM »](#)

[2.8.1 Description des Services](#)

[2.8.2 Conditions d'utilisation](#)

[2.9 Services d'Hébergement Web](#)

[2.9.1 Description des Services](#)

[2.9.2 Conditions d'utilisation](#)

[2.10 Services Dedirack](#)

[2.10.1 Description des Services](#)

[2.10.2 Conditions d'utilisation des Services](#)

[2.11 Services Managed Database](#)

[2.11.1 Description des Services](#)

[2.11.2 Conditions d'utilisation des Services](#)

[2.12 Services VPS Dedibox](#)

[2.12.1 Description des Services](#)

2.12.2 Conditions d'utilisation des Services
2.13 Services Support
2.13.1 Description des Services
2.13.2 Conditions d'utilisation des Services
ARTICLE 3. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION
3.1 Conditions de souscription des Services
3.2 Conditions de souscription des Solutions Tierces
3.3 Conditions de souscription des Options
ARTICLE 4. MAINTENANCES
4.1 Généralités
4.2 Spécificités propres à certains Services
ARTICLE 5. DURÉE ET RÉSILIATION
5.1 Durée
5.2 Résiliation
5.2.1 Généralités
5.2.2 Spécificités propre à certains Services
5.2.3 Options Additionnelles
ARTICLE 6. MODALITÉS FINANCIÈRES
6.1 Généralités
6.2 Spécificités propre à certains Services

PRÉAMBULE

Les présentes conditions particulières de services (ci-après les « **Conditions Particulières** ») ont pour objet de définir les conditions applicables dans le cadre de la souscription et de l'utilisation, par le Client, d'un ou plusieurs Services Scaleway.

Les Conditions Particulières complètent les stipulations des Conditions Générales de Services. En cas de contradiction entre les Conditions Générales de Services et les Conditions Particulières, les stipulations des présentes prévalent.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes Conditions Particulières, les mots ou expressions ci-après ont la signification suivante :

- **ACL** : désigne le service VPC ACL (« Access Control List » ou « Liste de Contrôle d'Accès ») ;
- **Adresse IP dédiée** : désigne une adresse IP attribuée exclusivement au Client, utilisée pour l'envoi de ses emails transactionnels et soumise à un processus de « Warm-up » initial ;
- **Adresse IP partagée** : désigne une adresse IP utilisée conjointement par plusieurs Clients du Service TEM ;
- **API Rest** : désigne une interface de programmation des applications (ou « Application Programming Interface ») conforme aux principes de conception du

style d'architecture REST (« Representational State Transfer »), un style utilisé pour connecter des systèmes hypermédias distribués ;

- **Assistance Technique** : désigne les équipes support de Scaleway assistant le Client dans le cadre de son utilisation des Services, et plus particulièrement lors de la survenance d'un Incident impactant lesdits Services. Différents niveaux d'Assistance Technique sont proposés au Client, en fonction du Plan de Support souscrit par ce dernier ;
- **Autoconfig DNS** : désigne la fonctionnalité permettant au Client de créer et de mettre à jour automatiquement les enregistrements DNS requis pour le Service TEM sur un domaine géré par Scaleway, afin de faciliter l'utilisation du service sans contrainte manuelle de configuration DNS ;
- **Backend** : désigne un groupe de serveurs (Instances, Elastic Metal, Dedibox ou serveurs externes) vers lesquels le Load Balancer transfère les requêtes ;
- **Baie** : désigne un espace dédié sécurisé dont les caractéristiques sont sélectionnées par le Client, permettant l'hébergement physique du Matériel du Client ;
- **Bande Passante** : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission reliant le serveur informatique hébergeant le site internet du Client au réseau Scaleway. Elle détermine la quantité d'informations (en bits par seconde) qui peut être transmise simultanément ;
- **Base de données** : désigne un ensemble structuré de données, stockées au sein de l'infrastructure du Prestataire, et accessibles dans le cadre des Services, incluant les mécanismes de gestion, de stockage et d'accès associés ;
- **Bloc** : désigne, dans le cadre du Service Block Storage, un type de stockage par bloc prenant toutes les données en les divisant en blocs de tailles égales, afin d'avoir un accès rapide auxdites données stockées ;
- **Blocklist** : désigne la liste des adresses électroniques destinataires temporairement ou définitivement bloquées avec le Service TEM par Scaleway, afin d'éviter la répétition d'erreurs d'envoi ou de plaintes ;
- **Bucket** : désigne, dans le cadre du Service Object Storage, une unité de stockage d'objets dans un compartiment au sein d'un espace de nommage ;
- **Cluster** : désigne, dans le cadre du service Kubernetes, un plan de contrôle (« Control Plane ») associé à un ensemble de machines de calculs (Noeuds) exécutant des applications conteneurisées ;
- **Connexion croisée** : désigne le lien physique d'interconnexion entre deux routeurs au sein de la « Meet Me Room » d'un Data Centre ;
- **Connexion dédiée** : désigne une interconnexion physique entre le routeur du Client et un routeur de Scaleway au sein d'un Point de Présence, et dédiée à l'usage de ce seul client ;
- **Contenus** : désignent toutes données (incluant les données entrantes et sortantes dans le cadre des Services IA Scaleway), informations, images, sons, vidéos, objets, fichiers, outils, Environnements, sites internet et tous autres éléments enregistrés, hébergés, stockés, exploités, utilisés, communiqués ou encore diffusés par le Client au moyen des Services ;
- **Control Plane Dédié** : désigne un ensemble d'outils de gestion, de décision, de détection et de réponse aux événements d'un Cluster, hébergés dans un environnement avec des Ressources dédiées au Client ;

- **Control Plane Mutualisé** : désigne un ensemble d'outils de gestion, de décision, de détection et de réponse aux événements d'un Cluster, hébergés dans un environnement multi-locataires ;
- **Conteneur** : désigne un environnement permettant d'isoler une application ;
- **CPU** : désigne un processeur central de calcul ayant pour fonction l'exécution des programmes informatiques ;
- **Data Centre** : désigne le bâtiment mis à disposition par un Prestataire Data Centre, sélectionné par le Client lors de la souscription de son/ses Service(s) Dedirack, et destiné à l'hébergement physique du Matériel du Client dans le cadre des Services Dedirack ;
- **Date de Mise en Service** : désigne la date à partir de laquelle le(s) Service(s) Dedirack du Client est/sont disponible(s) ;
- **Datasource Cockpit** : désigne les ressources Datasource Scaleway et Datasource Custom ;
- **Datasource Custom** : désigne une ressource créée par le Client dans le cadre du Service Cockpit, au niveau de chaque Projet du Client, et utilisée pour héberger les données de Métriques, Logs et Traces collectées par le Client, depuis ses infrastructures hébergées chez Scaleway ou auprès d'un prestataire tiers ;
- **Datasource Scaleway** : désigne une ressource automatiquement créée par Scaleway dans le cadre du Service Cockpit, au niveau de chaque Projet du Client, et utilisée pour héberger exclusivement les données de Métriques et Logs collectées nativement par les Services Scaleway compatibles. Cette ressource ne peut être supprimée par le Client ;
- **Délivrabilité** : désigne la capacité des emails envoyés et destinés à atteindre uniquement la boîte de réception des destinataires, en fonction de critères techniques et de la réputation de l'expéditeur ;
- **Domaine expéditeur** : désigne un nom de domaine internet configuré et vérifié par le Client afin d'envoyer des messages via le Service TEM ;
- **Déploiement redondant multi-sites** : désigne une configuration dans laquelle au moins deux (2) ressources Scaleway InterLink, connectées au même VPC Scaleway, sont déployées dans au moins deux (2) Points de présence géographiquement séparés de la même région ;
- **Devtools** : désigne un ensemble d'outils logiciels destinés à assister les développeurs dans la création, le débogage, l'optimisation et la maintenance de logiciels ou d'applications ;
- **DNS** : désigne l'acronyme de « Domain Name System » (système de nom de domaine), correspondant à un service informatique distribué associant les noms de domaines Internet avec leurs Adresses IP ;
- **Email Transactionnel (TEM)** : désigne un courrier électronique envoyé automatiquement à la suite d'une action, d'un événement ou d'un déclencheur applicatif initié par un Utilisateur final de façon volontaire (tel que, mais non limitativement : confirmation de commande, réinitialisation de mot de passe, alerte de sécurité, notification de facturation, etc.), à l'exclusion des envois marketing, promotionnels et assimilés ;
- **Endpoint** : désigne un point d'accès à un service ou à une ressource sur un réseau, généralement via une API ou un protocole de communication ;
- **End Of Life (EOL)** : désigne le statut d'un Modèle qui n'est plus accessible via l'API ;

- **Frontend** : Interface du Load Balancer configurée pour écouter sur un port spécifique et une adresse IP afin de rediriger le trafic vers les Backends ;
- **Generative APIs – Dedicated Deployment** : désigne le Service IA fourni par Scaleway pour lequel une infrastructure est dédiée au Client et dont les caractéristiques sont détaillées au sein des présentes Conditions Particulières ;
- **Generative APIs Serverless** : désigne le Service IA fourni par Scaleway ;
- **GPU ou Instance GPU** : désigne un processeur graphique ayant pour fonction le calcul d'images ;
- **Haute Disponibilité (ou HA)** : désigne, selon les caractéristiques du service sélectionné, une configuration d'Instance de Base de Données qui permet de créer un nœud de secours, avec une réplique à jour de la base de données. Si le nœud principal est indisponible, le nœud de secours peut prendre en charge les demandes, ce qui réduit les temps d'arrêt. Le nœud de secours HA est relié au nœud principal par réplication synchrone. La réplication synchrone permet de confirmer que toutes les modifications prévues par une transaction ont été transférées et appliquées au nœud de réplique synchrone, ce qui garantit la durabilité des données ;
- **Health Check** : désigne une requête prédéfinie qui vérifie périodiquement si un serveur Backend est dans un état « sain » (« healthy ») pour recevoir du trafic ;
- **Hébergement Web Dédié** : désigne le Service d'hébergement du site internet du Client sur un serveur physique dédié à ce dernier et la fourniture de la connectivité Internet associée ;
- **Hébergement Web Managé** : désigne le Service d'hébergement du site internet du Client sur une infrastructure dont la gestion est assurée par Scaleway et mutualisée avec d'autres clients, ainsi que la fourniture de la connectivité Internet associée ;
- **Incident** : désigne toute demande d'assistance relative à (i) un événement technique relevant du périmètre d'intervention de Scaleway, entraînant une dégradation, un dysfonctionnement ou une interruption des Services ou (ii) à toute autre sollicitation émanant du Client pouvant inclure, sans que cette liste ne soit exhaustive : une question ou une demande concernant les Services, leurs modalités d'utilisation ou de facturation, etc.) ;
- **Input** : désigne les données (personnelles ou non) transmises par le Client (texte, instruction, audio, image, vidéos) via le Service IA, afin d'obtenir un Output ;
- **Instance** : désigne un serveur informatique virtuel disposant d'une adresse IP spécifique ;
- **Instance de Base de Données (ou Instance)** : désigne toute instance de base de données déployée et exploitée sur l'infrastructure de Scaleway dans le cadre des Services, créée à partir d'une image de base personnalisée et incluant le moteur de base de données, les ressources de calcul et de stockage associées, les configurations applicables telles que notamment la haute disponibilité, la réplication des données et les sauvegardes automatiques ;
- **IP (ou Adresse IP)** : désigne une série de numéros et/ou caractères permettant d'identifier de façon unique un ordinateur sur le réseau Internet ;
- **IP Flexible** : désigne une adresse IP publique (IPv4 ou IPv6) rattachée au Load Balancer, maintenue dans le compte même après suppression de la ressource, et reroutée automatiquement vers un réplica en cas de défaillance ;
- **Logs** : désigne des journaux d'événements textuels générés par les systèmes et applications, décrivant ce qu'il s'est passé à un instant donné ;

- **Matériel** : désigne l'ensemble des équipements informatiques appartenant au Client, et hébergés conformément aux spécifications des Services Dedirack ;
- **Métriques** : désigne des mesures numériques collectées à intervalles réguliers afin de suivre l'état et les performances d'un système ou d'une application ;
- **Modèle** : désigne un modèle d'intelligence artificielle pré-entraîné mis à disposition dans le cadre du Service IA via une API, capable d'effectuer une génération de texte et de chat, d'analyse d'image ou de transcription audio ;
- **Nœuds** : désignent des Ressources telles qu'une machine virtuelle, ou un serveur dédié, ou toute autre solution disposant d'un CPU et de RAM nécessaires à l'exécution de charges de travail conteneurisées, souscrites par le Client par le biais de sa Console de Gestion de Compte ou par un autre fournisseur de services de Cloud ;
- **Nom de domaine** : désigne un identifiant de domaine Internet rattaché à une adresse IP ;
- **Objet** : désigne un fichier brut, tel que des fichiers de connexion, des sites Web en HTML, des images, des documents ou tout autre type de données stocké au sein d'un Bucket, et identifiable grâce à un identifiant « *ID* » unique et des métadonnées ;
- **Option** : désigne toute fonctionnalité et/ou service annexe pouvant être souscrit au travers des présents Services par le Client ;
- **Output** : désigne les résultats générés par le Service IA à partir des Input du Client (texte, fichier d'image, etc.) ;
- **Partenaire** : désigne un fournisseur de services Internet tiers, interconnecté à Scaleway dans au moins un (1) Point de présence ;
- **Point de présence** : désigne un emplacement, habituellement au sein d'un Data Centre, où le réseau InterLink Scaleway peut être interconnecté au réseau d'un client ou d'un Partenaire ;
- **Période Initiale** : désigne la période minimale de souscription au Service de Support par le Client ;
- **Période de Renouvellement** : désigne, à l'issue de la Période Initiale, la nouvelle période de souscription du Service de Support ;
- **Plan de Support** : désigne le niveau d'Assistance Technique sélectionné par le Client dans le cadre du Service de Support ;
- **Prestataire Data Centre** : désigne la société tierce prestataire en charge de la gestion du Data Centre ou spécialisée dans l'hébergement ;
- **Private Network (Réseau Privé)** : désigne la connexion de ressources Scaleway dans plusieurs Zones de Disponibilité (« Availability Zone » ou « AZ ») au sein d'une même région, afin qu'elles puissent communiquer entre elles dans un réseau de niveau 2, isolé et sécurisé ;
- **Projet** : désigne une unité organisationnelle permettant au Client de regrouper et de gérer ses Ressources et offrant des fonctions additionnelles de contrôle d'accès, de gestion, de facturation, de déploiement et d'intégration avec d'autres services, ce qui facilite l'organisation, le déploiement et la gestion desdites Ressources ;
- **Protocole Amazon S3** : désigne le protocole standard d'un service de stockage créé par Amazon (« Amazon Simple Storage Service ») vis-à-vis duquel Scaleway offre un niveau élevé de compatibilité dans le cadre de son Service Object Storage, intégrant par ailleurs un certain nombre de fonctionnalités décrites dans la Documentation ;

- **Quota** : désigne les seuils maximaux de fréquence d'utilisation des Services, définis par unité de temps ;
- **RAID** : désigne une technologie de virtualisation d'un espace de stockage permettant de répartir des données sur plusieurs disques durs ;
- **Ressources** : désigne une ressource informatique mise à disposition du Client par Scaleway dans le cadre des Services. Cela inclut notamment les instances virtuelles, un répartiteur de charge (Load Balancer), serveurs dédiés, bases de données managées, un stockage de volume persistant, ou tout autre élément provisionné, configuré et/ou utilisé par le Client dans le cadre des Services ;
- **Ressource Cloud Public** : désigne une ressource Scaleway qui peut être attachée à un Réseau Privé d'un VPC, et qui peut diriger le trafic réseau via une connexion InterLink telle que, mais sans s'y limiter :
 - Une Instance ;
 - Un serveur Elastic Metal ou Apple Mac mini ;
 - Un cluster Kapsule ;
 - Un load balancer.
- **Ressource VPC** ou **VPC** : désigne une ressource « Virtual Private Cloud » (Cloud Privé Virtuel) ;
- **Ressource InterLink** : désigne sous-partie logique d'un lien physique entre le réseau Scaleway et un réseau tiers, cette partition logique étant définie en particulier par le type du lien physique, la zone géographique, le Point de Présence et la bande passante ;
- **Routage** : désigne le service de routage VPC ;
- **Scaleway InterLink – Auto-Hébergé** : désigne le provisionnement d'une ressource en tant que sous-partie d'une connexion physique dédiée au Client ;
- **Scaleway InterLink – Hébergé** : désigne le provisionnement d'une ressource comme une sous-partie d'une connexion physique avec un Partenaire, et mutualisée entre plusieurs clients ;
- **Services Bare Metal** : désigne les services de mise à disposition de Serveur(s) Dédié(s) au Client ainsi que, le cas échéant, les éventuelles Options additionnelles ;
- **Service Cockpit** : désigne le service « Cockpit » fourni par Scaleway permettant la collecte, le stockage, la visualisation et l'analyse de données de monitoring ;
- **Services Dedibox VPS** : désigne les services de mise à disposition de VPS au Client ainsi que, le cas échéant, les éventuelles Options additionnelles ;
- **Serveur Dédié** : désigne un serveur informatique disposant d'une adresse IP spécifique et dont le Client est l'administrateur ;
- **Services Containers** : désignent, dans le cadre des présentes Conditions Particulières, les services « Kubernetes Kapsule », « Kubernetes Kosmos » et « Container Registry » ;
- **Service Load Balancer** : désigne les services de mise à disposition de Load Balancer au Client ainsi que, le cas échéant, les éventuelles Options additionnelles ;
- **Services Managed Database (ou Services)** : désigne les différents Services de bases de données managées (ou Managed Databases) proposés par Scaleway et notamment Managed Database for PostgreSQL et MySQL ;
- **Services IA** : désignent les services dédiés à l'intelligence artificielle : Generative APIs – Serverless et Service Generative APIs – Dedicated Deployment ;
- **Services Instances** : désigne les services de mise à disposition d'Instances au Client (telles que les Instances virtuelles et Instances GPU de la catégorie de

services « Compute », ainsi que les Instances de la catégorie de services « IA ») ainsi que, le cas échéant, les éventuelles Options additionnelles ;

- **Service de Support** : désigne les prestations d'Assistance Technique réalisées par Scaleway en fonction du Plan de Support souscrit par le Client ;
- **Services Storage** : désignent les Services « Object Storage », « Block Storage », « Glacier » et « File Storage » ;
- **Système de Fichier (ou File System)** : désigne un type de ressource de stockage de fichiers utilisé pour stocker et partager des fichiers entre plusieurs serveurs. Il est potentiellement utilisé par d'autres Services Scaleway (tels que les Services « Instance » ou « Kubernetes ») ;
- **Ressources** : désigne une ressource informatique mise à disposition du Client par Scaleway dans le cadre des Services. Cela inclut notamment les instances virtuelles, serveurs dédiés, bases de données managées, ou tout autre élément provisionné, configuré et/ou utilisé par le Client dans le cadre des Services ;
- **Solutions Tierces** : désigne tout produit, service ou solution (tel que logiciel, application, API, firmware, système d'exploitation, etc.) étant développé par un éditeur tiers à Scaleway et mis à disposition du Client, de façon directe ou indirecte, dans le cadre des Services ;
- **Snapshot** : désigne une duplication instantanée d'une instance ou d'un Volume à un moment donné. Toutefois, cette fonction ne peut être considérée comme une sauvegarde de Contenus ;
- **Ticket de Support** : désigne l'enregistrement, via la Console de Gestion de Compte ou tout autre moyen mis à sa disposition en fonction du Plan de Support sélectionné, d'une demande de prise en charge du Client par l'Assistance Technique ;
- **Tokens** : désignent les unités de base du texte ou d'image qu'un modèle génératif traite. Selon la méthode de calcul (tokenisation) propre au Modèle, un Token peut représenter un mot, une partie de mot, un signe de ponctuation ou un caractère. Le nombre de Tokens traités détermine (i) la capacité d'analyse du Modèle (fenêtre de contexte) et (ii) l'assiette de facturation du Service conformément à la grille tarifaire en vigueur ;
- **Traces** : désigne des données de traçage distribuées qui permettent de suivre le parcours d'une requête à travers les différents services d'une application pour l'analyse de ses performances ;
- **Throughput** : désigne le débit (ou la vitesse) auquel les données peuvent être lues ou écrites sur un espace de stockage, souvent influencé par la bande passante, le niveau de concurrence et la configuration du système ;
- **Réputation des adresses IP** : mesure de fiabilité numérique attribuée à une adresse IP en fonction de son comportement historique dans les activités en ligne ;
- **Ressource** : désigne une instance TEM pour un domaine donné ;
- **Score de réputation** : désigne un indicateur reflétant la qualité des emails envoyés depuis un domaine expéditeur via le Service TEM, dans le but de préserver la délivrabilité des envois ;
- **SMTP** : désigne le Simple Mail Transfer Protocol (ou « protocole simple de transfert de courrier »), un protocole de communication utilisé pour transférer des courriels vers des serveurs de messagerie électronique ;
- **Spam (ou pourriel)** : désigne l'envoi d'une ou de plusieurs communication(s) électronique(s) non-sollicité(es), à caractère commercial ou à des fins détournées, tel que l'hameçonnage (ou « phishing »), etc. ;

- **Système de nom de domaine (ou Domain Name System (DNS))** : désigne un service informatique distribué qui associe les noms de domaine Internet avec leurs adresses IP ou d'autres types d'enregistrements ;
- **Ticket de Support** : désigne l'enregistrement, via la Console de Gestion de Compte ou tout autre moyen mis à sa disposition en fonction du Plan de Support sélectionné, d'une demande de prise en charge du Client par l'Assistance Technique ;
- **Trafic propre** : désigne un trafic d'envoi conforme aux bonnes pratiques de délivrabilité, caractérisé notamment par des destinataires valides, un faible taux de rebond (« bounce rate ») et un taux minimal de plaintes ou signalements de Spam ;
- **Volume** : désigne un espace de stockage, de type « Bloc » du Service Block Storage potentiellement utilisé par d'autres Services Scaleway (tel que le Service « Instance » ou « Kubernetes ») ;
- **VPS** : désigne une partition de serveur physique au moyen de techniques de virtualisation et constituant un serveur informatique virtuel spécifique et indépendant des autres partitions dudit serveur physique, plus communément appelé « Serveur Privé Virtuel » (ou en anglais : « Virtual Private Server ») ;
- **Warm-up** : désigne la période de montée en charge progressive d'une adresse IP dédiée afin d'établir sa réputation et d'optimiser la délivrabilité des courriels.

Sauf si le contexte implique clairement le contraire, les mots indiqués au singulier incluent le pluriel et réciproquement, la référence à un genre inclut les autres genres, la référence à une personne physique inclut les personnes morales, associations, etc. et réciproquement, et les mots parents ont les significations correspondantes.

Les titres des articles des Conditions Particulières figurent à titre indicatif uniquement et ne doivent affecter en aucune mesure l'interprétation des stipulations des Conditions Particulières.

Si une définition n'est pas mentionnée au sein de cet article, les mots ou expressions commençant par une majuscule auront la signification leur étant donnée dans les Conditions Générales.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES SERVICES ET CONDITIONS D'UTILISATION

Le Client peut souscrire à un ou plusieurs Services, parmi les différentes gammes et catégories disponibles, via le Site Internet Scaleway, par API ou par l'intermédiaire de sa Console de Gestion de Compte.

Les caractéristiques des différents Services proposés, telles que notamment les ressources de calcul (CPU et/ou GPU), de stockage et de bande passante le composant, les niveaux de service, les Options additionnelles (telles que mais non limitativement : adresse IP dédiée, espace de stockage additionnel dédié aux sauvegardes effectuées par le Client etc.), les zones géographiques disponibles, ainsi que les prix applicables sont décrits au sein de la Documentation mise à disposition du Client, sur le Site Internet Scaleway ainsi que dans la Console de Gestion de Compte.

Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'utilisation des Services et de leurs Options Additionnelles et à ne pas utiliser ceux-ci de façon préjudiciable ou à des fins illicites ou contraires à la réglementation en vigueur. Scaleway se réserve le droit de suspendre partiellement ou totalement, sans préavis le Service en cas de non-respect des présentes stipulations par le Client. En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension du Service sont exercées selon la gravité et/ou la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées à la seule discrétion de Scaleway en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

Sauf disposition expresse contraire aux présentes au titre d'un Service spécifique, il est rappelé au Client que, conformément aux Conditions Générales de Services, ce dernier est seul responsable de la gestion des Contenus stockés dans le cadre des Services et qu'il lui revient de prendre toute mesure visant à garantir la pérennité desdits Contenus, en réalisant notamment toute opération de sauvegarde déportée, sécurisée, historisée et dupliquée qui s'avérerait nécessaire. En aucun cas, Scaleway ne pourra être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, en cas de perte, altération ou destruction accidentelle des Contenus du Client, quelle qu'en soit l'origine.

2.1 Services Bare Metal

2.1.1 Description des Services

Dans le cadre des Services Bare Metal, le Client reconnaît que les ressources réseau mises à sa disposition sont mutualisées. Différentes versions de systèmes d'exploitation pouvant être utilisés dans le cadre desdits services sont proposées au Client, pour lesquelles Scaleway s'assure de la compatibilité avec les Serveurs Dédiés disponibles. Lorsque le Client choisit d'utiliser son propre système d'exploitation, il lui appartient en revanche de s'assurer que le système d'exploitation choisi est compatible avec le Serveur Dédié sélectionné.

Le Client reste en toute circonstance responsable de l'installation du système d'exploitation sélectionné sur son Serveur Dédié, du respect des éventuelles conditions d'utilisation tierces applicables ainsi que des différentes opérations de maintenance et de mise à jour nécessaires.

2.1.2 Conditions d'utilisation

Le Client est le seul responsable de l'installation, l'exploitation, le paramétrage et la maintenance des solutions tierces et environnements (applications, logiciels, systèmes d'exploitation, etc) déployés sur le Serveur Dédié. Le Client est en outre exclusivement responsable de l'ensemble des Contenus installés et/ou stockés sur ledit Serveur Dédié.

Le Client reconnaît disposer de toutes les connaissances techniques nécessaires pour assurer la bonne utilisation des Services Bare Metal.

Nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît que le Serveur Dédié demeure la propriété pleine et entière de Scaleway ou des tiers lui ayant concédé le droit de l'utiliser. Au titre des présentes Conditions Particulières, Scaleway concède uniquement un droit d'utilisation à

distance du Serveur Dédié souscrit. Le Client ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité du Serveur Dédié ou de l'infrastructure informatique de Scaleway sur laquelle repose les Services Bare Metal.

Le Client sera tenu responsable de toute détérioration des ressources physiques ou logicielles, qu'elle soit réalisée volontairement ou involontairement, qui ne découlerait pas d'une usure normale dans le cadre d'une utilisation conforme des Services Bare Metal. Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'utilisation du Serveur Dédié et à ne pas utiliser celui-ci de façon préjudiciable ou à des fins illicites ou contraires à la réglementation en vigueur.

De manière générale, le Client garantit Scaleway et s'engage à la garantir à première demande contre tout recours de tiers portant sur les Contenus qu'il héberge sur son Serveur Dédié et de toute activité réalisée via l'utilisation dudit Serveur Dédié et ce, sous quelque législation que ce soit. Le Client reconnaît notamment qu'il est administrateur du Serveur Dédié mis à sa disposition dans le cadre des Services Bare Metal, et doit, à ce titre, être considéré comme un « hébergeur » au sens de l'article 6 de la loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique du 21 juin 2004 (dite loi « LCEN ») dès lors qu'il utilise cette dernière afin de mettre à disposition des services de communication au public en ligne permettant de stocker, d'accéder ou de diffuser au public des signaux, écrits, images, sons ou messages de toute nature ou comme un fournisseur de « services d'hébergement » au sens du Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques dit « Digital Services Act » (ou « DSA »).

Concernant les Serveurs Dédiés de la gamme « Dedibox », la souscription à l'Option d'ajout d'un disque dur additionnel est conditionnée à la souscription préalable d'un plan de support « Business ». En outre, tout disque dur additionnel ainsi ajouté à un Serveur Dédié devient indissociable de celui-ci et ne peut être ni retiré, ni transféré vers un autre Serveur Dédié.

Utilisation non conforme des Services

Le Client supportera toutes les conséquences résultant d'une utilisation non-conforme des Services Bare Metal et des défauts de fonctionnement du Serveur Dédié consécutifs à l'installation d'un logiciel ou à un paramétrage effectué par le Client.

Scaleway rappelle au Client que les Services Bare Metal reposent sur des ressources physiques et logicielles, assemblées et/ou pré-configurées par Scaleway. Par conséquent, il est interdit au Client de :

- Procéder à la mise à jour des micrologiciels, notamment (mais non limitativement) : BIOS, BMC, carte RAID, média de stockage (disque dur, SSD...), carte réseau, micro-code processeur ;
- Procéder à des modifications de configuration bas niveau, notamment (mais non limitativement) : fréquence du processeur (overclocking), vitesse de ventilation, activation ou désactivation d'instructions processeur ;
- Procéder à des modifications des configurations RAID ou BMC en dehors de la Console de Gestion de Compte ou de l'API ;
- Concernant les Serveurs Dédiés de la gamme « Apple » :
 - Installer un système d'exploitation différent de celui « macOS » ;

- Partitionner le Serveur Dédié.

Le Client sera tenu responsable de toute détérioration des ressources physiques ou logicielles composant les Services Bare Metal, qu'elle soit réalisée volontairement ou involontairement, qui ne découlerait pas d'une usure normale dans le cadre d'une utilisation conforme desdits Services Bare Metal.

Scaleway se réserve le droit de suspendre sans préavis les Services Bare Metal en cas de non-respect des présentes stipulations par le Client.

Sauvegarde des Contenus

Le Client reconnaît être informé que le paramétrage des Services Bare Metal peut être altéré par une manipulation de sa part ou de la part de Scaleway (telle que notamment, mais non limitativement, réinstallation du système d'exploitation du Serveur Dédié, redémarrage du Serveur Dédié, remplacement de disque dur, changement de Serveur Dédié).

Le Client est expressément informé que l'espace de sauvegarde (également dénommé « Backup » ou « Dedibackup ») pouvant être inclus de façon standard ou en option avec certains Serveurs Dédiés peut être localisé, selon le cas, dans le même datacenter que celui où est localisé le Serveur Dédié auquel il est affilié, tel qu'indiqué sur le Site Internet Scaleway ainsi que dans la Console de Gestion de Compte. Dans une telle hypothèse, le Client reconnaît que l'espace de sauvegarde supplémentaire et le Serveur Dédié présentent un profil de risque identique et qu'il lui appartient donc de s'assurer que cette caractéristique soit adaptée à ses besoins, au regard notamment de la criticité de ses activités et/ou des Contenus stockés.

2.2 Services Cockpit

2.2.1 Description des Services

Les Services Cockpit permettent au Client de collecter, centraliser, visualiser et analyser des données techniques issues de ses Ressources Scaleway. Ce dernier comprend :

- un système de collecte automatique des Métriques et Logs produits par les Services Scaleway intégrés ;
- des Datasources Scaleway créées automatiquement au niveau de chaque Projet ;
- un tableau de bord de visualisation.

Des Options Additionnelles pouvant donner lieu à une facturation sont également disponibles, tels que notamment :

- des extensions de rétention ;
- des ingestions de données dans les Datasources Custom ;
- des exports avancé ou automatisé ;
- des fonctionnalités d'alerting ou de supervision tierces.

Les caractéristiques et fonctionnalités du Service Cockpit, les Options Additionnelles, ainsi que les prix applicables sont décrits au sein de la Documentation mise à disposition du Client, sur le Site Internet Scaleway ainsi que dans la Console de Gestion de Compte.

Les Services Cockpit sont activés automatiquement dans chaque Projet du Client, à partir du moment où celui-ci consomme une Ressource Scaleway intégrée à Cockpit. Le Client n'a donc pas besoin de souscrire activement au Service, qui est disponible nativement. Celui-ci a alors accès à des Métriques et, dans certains cas, des Logs permettant un monitoring de base, non exhaustif, de sa Ressource.

Le Client peut par ailleurs souscrire, de manière active, à des Options Additionnelles propres à Cockpit, depuis sa Console de Gestion de Compte ou via API ou les Devtools. Contrairement aux Services Cockpit standards, ces Options Additionnelles font généralement l'objet d'une facturation. Les Utilisateurs du Client doivent avoir les permissions IAM suffisantes sur les Services Cockpit et le(s) Projet(s) concernés pour effectuer des actions de création de Ressources.

L'Option Additionnelle « Data export » permet notamment d'exporter les données Scaleway vers un prestataire de services tiers. Le Client reconnaît expressément que Scaleway n'est aucunement responsable de la souscription et de l'usage des services associés de ce prestataire tiers. Le Client doit en outre avoir souscrit aux services du prestataire tiers avant d'activer l'Option Additionnelle « Data export ». Cette dernière peut en outre engendrer des coûts chez le prestataire tiers, en plus de ceux générés chez Scaleway: à cet effet, le Client est seul responsable de la gestion de sa consommation d'export et des coûts ainsi engendrés.

2.2.2 Conditions d'utilisation

Le Client reconnaît disposer de toutes les connaissances techniques nécessaires pour assurer la bonne utilisation des Services Cockpit.

Scaleway est responsable de la gestion et de la maintenance de l'infrastructure sur laquelle les Services Cockpit reposent. Le Client demeure néanmoins responsable de l'administration et de la gestion du Service ainsi que de tous les Métriques, Logs et Traces qu'il traite et ingère. Il convient de se prémunir contre une perte ponctuelle de ces données.

Le Client est également seul responsable de l'installation, l'exploitation et le paramétrage des Ressources, Datasources Custom, services fournis par un prestataire tiers et environnements (infrastructures, applications, logiciels, clusters, etc.) qu'il déploie et monitore au moyen des Services Cockpit.

Indications de Scaleway

Contrairement à une Datasource Custom, qui est créée à l'initiative du Client et supprimable à tout moment, une Datasource Scaleway est créée automatiquement, sans action du Client, lors de la première consommation d'une Ressource intégrée. Cette dernière n'est pas supprimable par le Client, la suppression s'effectuant automatiquement lors de la suppression du Projet associé.

Le Client ne peut pas ingérer ses propres données dans une Datasource Scaleway, celle-ci étant strictement en lecture seule. La suppression d'une Datasource Custom entraîne la

suppression immédiate et définitive de l'ensemble des données associées. Celles-ci ne peuvent être récupérées par aucun moyen. La suppression d'un Projet entraîne quant à elle la suppression automatique des Datasources Scaleway et les données associées seront donc elles aussi supprimées immédiatement et définitivement.

La durée de rétention desdites données est configurable. Par défaut, les Métriques sont conservées trente-et-un (31) jours tandis que les Logs et Traces le sont pendant sept (7) jours. Il revient au Client d'anticiper si ce dernier a besoin d'un historique plus long et de prévoir une extension de la rétention. Il est par ailleurs précisé que la réduction de la durée de rétention d'une Datasource Cockpit entraîne la suppression immédiate et définitive de l'ensemble des données plus anciennes que la nouvelle durée de rétention paramétrée. Celles-ci ne peuvent être récupérées par aucun moyen. Toute extension au-delà des valeurs par défaut est facturable.

Les Services Cockpit peuvent également être utilisés par le Client afin d'exporter en temps réel, tout ou une partie des données (Métriques ou Logs) collectées nativement par Scaleway vers un Endpoint externe, conformément aux modalités décrites dans la Documentation. Le volume de données exportées dépend de la consommation des Ressources Scaleway et peut donc varier dans le temps. A cet effet, le Client est seul en charge de monitorer le volume de données ainsi exportées. Le transfert de données débute uniquement à partir de l'activation par le Client, aucun export des données déjà ingérées n'est possible.

Le Client dispose de la faculté de créer des alertes sur les Datasources Cockpit, que ces dernières soient des Datasources Scaleway ou des Datasources Custom. Le Client peut ainsi activer des alertes préconfigurées par Scaleway ou créer des alertes personnalisées avec des notifications.

Les Datasources Cockpit peuvent être visualisés à l'aide de tableaux de bord. Le Client dispose de la possibilité de créer ses propres tableaux de bord ou d'utiliser ceux pré-faits (« read-only ») proposés par Scaleway.

2.3 Services Containers

2.3.1 Description des Services

Services Kubernetes Kapsule et Kubernetes Kosmos

Scaleway met à disposition du Client les Services « Kubernetes Kapsule » et « Kubernetes Kosmos » issus d'une plate-forme « open-source » gestionnaire de Conteneurs, certifiés conformes par la « Cloud Native Computing Foundation » et permettant d'orchestrer les applications conteneurisées du Client ainsi que les ressources sous-jacentes.

Le Client peut souscrire à différents types de Clusters :

- Cluster « Kubernetes Kapsule » permettant d'exécuter des applications conteneurisées dans un environnement géré par Scaleway ;

- Cluster « Kubernetes Kosmos » permettant d'exécuter des applications conteneurisées dans un environnement qui permet d'attacher des Noeuds de Scaleway et/ou en provenance de fournisseurs tiers au Control Plane de Scaleway.

Les caractéristiques des différents Clusters proposés, telles que notamment le type de Cluster, les zones géographiques disponibles, la capacité de mémoire et la redondance du Control Plane, le nombre et le type de Noeuds disponibles, la version, le type de configuration du réseau, ainsi que les prix applicables sont décrits au sein de la Documentation mise à disposition du Client, sur le Site Internet Scaleway ainsi que dans la Console de Gestion de Compte.

Le Client s'engage à analyser, dans le cadre de chaque commande, la description technique des différents Clusters disponibles ainsi que leur configuration afin de sélectionner celui dont les caractéristiques correspondent le mieux à ses besoins.

Les Ressources provisionnées par le Client sont soumises aux conditions générales et/ou aux conditions particulières de service propres auxdites Ressources et à leurs niveaux de service le cas échéant. Réciproquement, les Noeuds provisionnés par le Client via un fournisseur tiers sont soumises aux conditions (notamment conditions générales et/ou particulières propres) de ce dernier.

Scaleway n'est pas tenue, par les présentes, de fournir un service de support pour les Solutions Tierces installées et/ou intégrées par le Client au sein d'un Cluster.

Services Container Registry

Le Client peut souscrire au Container Registry qui est un registre de Conteneurs mutualisé, conçu pour faciliter le stockage, la gestion et le déploiement des images de Conteneurs.

Les caractéristiques du Container Registry proposées, telles que notamment les zones géographiques disponibles, la capacité de stockage, bande-passante entrante, bande-passante sortante, ainsi que les prix applicables sont décrits au sein de la Documentation mise à disposition du Client, sur le Site Internet Scaleway ainsi que dans la Console de Gestion de Compte.

2.3.2 Conditions d'utilisation

L'infrastructure chargée de la gestion du Cluster est hébergée, managée et maintenue en condition opérationnelle par Scaleway. A ce titre, Scaleway gère la maintenance du Control Plane Dédié ou du Contrôle Plane Mutualisé ainsi que de tous les composants de base (tels que « etcd », « API server », « scheduler », « cloud controller », et « controller manager ») nécessaires au bon fonctionnement du Cluster. Scaleway gère en outre la maintenance des applications système Kubernetes telles que « CoreDNS », « Kubeproxy », « Container Networking Interface » (CNI) et « Container Storage Interface » (CSI). Scaleway est également responsable du provisionnement des Nœuds et de la fourniture de mises à jour des images des Nœuds du système d'exploitation, le Client étant quant à lui responsable d'effectuer lesdites mises à jour.

Nonobstant ce qui précède, dans l'hypothèse où les Ressources managées ou les composants pré-installés par Scaleway sont modifiés et/ou reconfigurés par le Client pour quelque raison que ce soit (ex. Kubelet au niveau du Nœud ou du système), la responsabilité de la gestion desdites Ressources relèvera désormais exclusivement du Client. Le Client reconnaît qu'en cas de montée de version du Cluster, les modifications préalablement effectuées par le Client peuvent être supprimées.

Scaleway ne pourra être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, en cas de perte, détérioration, corruption ou destruction accidentelle des Contenus stockés par le Client, qu'elle qu'en soit leur origine, en cas d'arrêt des Services ou d'opérations de maintenance, de montée de version ou de mise à jour.

Dans le cadre d'une migration d'un Control Plane à un niveau inférieur, le Client reconnaît que la migration aura un certain impact sur les caractéristiques des Services : les ressources RAM allouées seront réduites, le nombre maximum de Nœuds sera limité et, dans le cas d'une migration vers un Control Plane Mutualisé, le niveau de service (Service Level Agreement) sera révoqué.

Dans le cadre des Services Kubernetes, les Nœuds sont, par défaut, livrés avec des adresses IP publiques. Sous réserve de bénéficier d'une version Kubernetes conforme, le Client a la possibilité de modifier les caractéristiques réseaux de ses Nœuds et de retirer les adresses IP publiques.

Le Client reconnaît que dans le cadre du Service Kubernetes Kosmos, Scaleway ne peut être tenue responsable de tout incident, dysfonctionnement, bug, perte de données, concernant des Ressources qui sont fournies par un fournisseur tiers.

Recommandations de Scaleway

Le Client reconnaît que le Service Kubernetes est un projet « open-source » qui évolue constamment, intégrant et/ou supprimant des fonctionnalités ou appliquant des corrections d'anomalies. Scaleway recommande au Client de maintenir les Cluster Kubernetes à jour avec les dernières versions et les derniers correctifs disponibles de Kubernetes. Les Services Kubernetes Kapsule et Kubernetes Kosmos offrent une fonction de mise à niveau par l'intermédiaire de l'API, de la CLI ou de la Console de Gestion de Compte.

Pour garantir la bonne la sécurité et la stabilité de ses Clusters, le Client est tenu d'appliquer régulièrement les correctifs et les mises à jour de sécurité. Les correctifs et les mises à jour des versions mineures peuvent être appliqués directement à chaque Cluster via la Console de Gestion de Compte ou les API. Pour maintenir les Nœuds du Cluster à jour, il est recommandé de fixer une limite de durée de vie de trente (30) jours pour chaque Nœud et de les remplacer régulièrement par la dernière version de l'image du système d'exploitation sous-jacent. Cette pratique vise à s'assurer que le Cluster fonctionne avec l'infrastructure la plus récente et la plus sûre.

Scaleway recommande fortement au Client de ne pas interagir de façon directe, notamment à travers son Interface de Gestion ou via l'API Scaleway, avec les Ressources gérées dans le cadre du Service Managed Kubernetes.

Le Client reconnaît que les Ressources provisionnées dans le cadre des Services Kubernetes sont soumises à des conditions de quotas dont les modalités sont précisées au sein de la Documentation mise à disposition du Client. Le dépassement de ces seuils peut notamment provoquer une réinitialisation du Control Plane et l'arrêt de toute écriture dans le Cluster.

Scaleway recommande également au Client de ne pas stocker les journaux (ou « logs ») sur les Noeuds dans l'hypothèse où le Service fait l'objet d'une erreur et/ou d'une réinitialisation. Scaleway invite le Client à utiliser le Service « Cockpit » de Scaleway qui est une instance du Service « Observability » permettant de collecter tous les logs et métriques et fournissant un système de tableau de bord pour les visualiser.

Dans le cadre des Service Kubernetes, le Client reconnaît expressément que certaines actions sont irrévocables. Il est notamment impossible de modifier la nature du Service Kubernetes sélectionné et d'ainsi basculer d'un Service Kubernetes Kapsule vers un Service Kubernetes Kosmos, et inversement. Dans une telle hypothèse, il appartient au Client de supprimer le Cluster du Service en question et d'en recréer un autre de nature différente.

Utilisation prohibée des Services

Le Client est responsable du déploiement des Ressources dans son Cluster et de la gestion de leur configuration. Le Client supportera toutes les conséquences résultant d'une utilisation non conforme des Services Containers et des défauts de fonctionnement des Clusters consécutifs à l'installation d'un logiciel ou à un paramétrage effectué par le Client.

Scaleway rappelle que les Services Containers reposent sur des ressources physiques et logicielles, assemblées et/ou pré-configurées par Scaleway. Par conséquent, il est interdit au Client de :

- Modifier les configurations des composants identifiés par un label Scaleway ;
- Essayer de contourner les seuils d'utilisation de mémoire RAM imposés au Client par des quotas.

Le Client sera tenu responsable de toute détérioration des ressources physiques ou logicielles, qu'elle soit réalisée volontairement ou involontairement, qui ne découlerait pas d'une usure normale dans le cadre d'une utilisation conforme des Services Containers. Scaleway se réserve le droit de suspendre sans préavis les Services en cas de non-respect des présentes stipulations par le Client.

En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension des Services Containers sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées à la seule discrétion de Scaleway en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

Dans le cadre des Services Kubernetes disposant d'un Control Plane managé, Scaleway peut accéder aux Contenus afin de maintenir en condition opérationnelle ledit Service et diagnostiquer de potentiels incidents. A ce titre, Scaleway déconseille vivement tout stockage de Contenus, données ou bases de données sur un Cluster. Il est rappelé au

Client que, conformément aux Conditions Générales de Services, ce dernier est seul responsable de la protection et de la gestion des Contenus qu'il héberge dans le cadre des Services et qu'il lui revient de prendre toute mesure visant à garantir la confidentialité et la pérennité desdits Contenus, en réalisant notamment toute opération de chiffrement et de sauvegarde déportée, sécurisée et dupliquée qui s'avérerait nécessaire.

Dans le cadre de Kubernetes Kapsule disposant d'un Control Plane Mutualisé, il existe des seuils d'usage autorisés pour les composants du Control Plane. Il appartient au Client de monitorer et de surveiller ces seuils via le Service Cockpit proposé par Scaleway et/ou de souscrire au Service Kubernetes disposant d'un Control Plane Dédié.

2.4 Services IA

2.4.1 Description des Services

Le Client peut souscrire, via sa Console de Gestion de Compte, par API, par l'interface en ligne de commande (CLI), par le kit de développement logiciel (SDK) ainsi que par le fournisseur Terraform, à un ou plusieurs types de Services IA, parmi :

- Generative APIs – Serverless ;
- Generative APIs – Dedicated Deployment.

Generative APIs – Serverless

Le Service Generative APIs – Serverless est un service de mise à disposition de Modèles d'intelligence artificielle accessibles via une API. Ce Service permet au Client de soumettre des Input (prompts, texte, fichiers audio, etc.) afin de générer, par un traitement automatisé, un Output (texte, prompts, fichier d'image, classifications, etc.).

Scaleway assure la gestion de l'infrastructure et le déploiement des Modèles au sein d'un environnement mutualisé. Afin de garantir la stabilité globale du Service, Scaleway met en œuvre des dispositifs de supervision et de régulation de charge. Le Client reconnaît que cette mutualisation implique une absence d'engagement de performance fixe ou de débit garanti. En cas de pic d'activité, Scaleway se réserve la faculté d'activer des mécanismes de limitation de débit (*Rate Limiting*) afin de préserver l'intégrité du Service.

Il est recommandé de réorienter les requêtes vers un « traitement par lots » (ci-après « Batch Processing ») pour des volumes importants de requêtes ou recourir à des infrastructures dédiées telles que le Service Generative APIs – Dedicated Deployment. En effet, dans le cadre du Batch Processing, Scaleway assure la planification et l'ordonnancement des tâches afin d'optimiser à la fois l'allocation des ressources et les délais de traitement. Leur exécution sera achevée dans un délai inférieur à vingt-quatre (24) heures.

Les API proposées dans le cadre du Service Generative APIs – Serverless sont conçues pour être compatibles avec les bibliothèques et les SDK d'OpenAI®, y compris la bibliothèque client Python d'OpenAI® et les SDK LangChain. Cette compatibilité est fournie à titre indicatif et peut évoluer, notamment en raison des modifications apportées par les

éditeurs tiers concernés, sans que Scaleway ne puisse garantir une correspondance totale, permanente ou exhaustive avec ces bibliothèques et SDK.

Generative APIs – Dedicated Deployment

Le Service Generative APIs – Dedicated Deployment désigne le service de déploiement et d'exécution de Modèles au sein d'un environnement de calcul dédié et isolé pour le compte du Client. Le Service permet au Client d'interroger, via une API, soit des Modèles mis à disposition par Scaleway, soit des Modèles tiers importés par le Client. Le traitement des Inputs et la génération des Outputs s'effectuent sur des ressources privatives, garantissant au Client une performance constante et une isolation logique complète des ressources par rapport aux autres clients de Scaleway.

Dans ce contexte, le Client peut configurer des options (telles que le type d'Instance GPU, dimension du Modèle, mémoire) selon ses cas d'usage, besoins et compatibilités.

2.4.2 Conditions d'utilisation

Dans le cadre du Service Generative APIs Serverless, le Client peut utiliser les points d'accès serverless préconfigurés de modèles d'IA sans qu'il soit nécessaire de configurer l'infrastructure sous-jacente.

Par opposition, dans le cadre du Service Generative APIs – Dedicated Deployment, le Client est responsable de la configuration des paramètres réseau applicables à chaque déploiement. Il dispose des options suivantes :

- Réseau privé : le Client peut activer le réseau privé afin de garantir une communication sécurisée et une disponibilité restreinte aux seuls environnements internes des réseaux privés.
- Réseau public : le Client peut activer l'accès via réseau public afin de permettre l'accès aux ressources depuis l'Internet public. Dans ce cas, l'accès aux ressources exposées est protégé par une clé API du Service IAM par défaut.

Scaleway se réserve le droit d'appliquer toute mesure de sécurité ou contrainte technique nécessaire au maintien de l'intégrité, de la confidentialité et de la disponibilité de l'infrastructure réseau associée à ces Services.

Le Service Generative APIs – Dedicated Deployment permet au Client de déployer les Modèles mis à sa disposition ou de déployer ses propres Modèles. A cette fin, Scaleway met à disposition du Client, au sein de sa Documentation, un catalogue répertoriant l'ensemble des Modèles pouvant être déployés par le Client dans le cadre du Service.

Dans le cadre du Service Generative APIs – Serverless, le Client ne peut en aucun cas augmenter le nombre maximal de Tokens Output au-delà des limites fixées pour chaque Modèle. Ces limites ont notamment pour objet de protéger le Client contre :

- des temps de génération excessifs susceptibles d'entraîner l'interruption de la requête en raison d'un dépassement de délai de réponse HTTP. Les limites sont conçues pour garantir qu'un modèle enverra sa réponse HTTP dans un délai inférieur à cinq (5) minutes ;

- un risque de facturation non maîtrisée, certains Modèles étant susceptibles d'entrer dans des boucles de génération infinies, dans lesquelles le contenu généré se répète sans interruption en fonction de prompts spécifiques. Dans l'hypothèse où le Client a besoin d'un plus grand nombre de Tokens Output, il lui est recommandé de souscrire au Service Generative APIs – Dedicated Deployment.

Il est expressément précisé que, dans le cadre des Services IA, Scaleway ne garantit pas que les Outputs sont exempts d'erreur, totalement fiables, pertinents ou conformes aux attentes du Client.

Scaleway met à disposition du Client, dans sa Documentation applicable aux Services, un modèle de partage de responsabilité (« Shared Responsibility Model » ou « SRM ») précisant les rôles, périmètres d'intervention et responsabilités respectifs de Scaleway et du Client. Le Client reconnaît avoir connaissance de l'existence de ces modèles et s'engage à les consulter et à en tenir compte dans le cadre de son utilisation des Services.

Quotas

Dans le cadre du Service Generative APIs – Serverless, le Client peut être soumis à certains Quotas. Le dépassement de ces seuils est susceptible d'entraîner une suspension temporaire du Service ou une limitation des performances. Le niveau de Quota est déterminé selon : (i) le Modèle sélectionné, (ii) la validation préalable d'un moyen de paiement et (iii) de la vérification préalable de l'identité du Client (KYC).

Chaque requête est soumise à une limite de fenêtre contextuelle, c'est-à-dire, limitée en nombre de données (par exemple : longueur de l'Input) que le Modèle va pouvoir traiter en une seule fois.

Afin de faire une demande d'augmentation de ces Quotas, le Client peut solliciter l'Assistance Technique. Par opposition, le Service Generative APIs – Dedicated Deployment n'est pas soumis à Quota dans le nombre de Tokens générés, dans la mesure où le Service fournit une capacité dédiée, les Outputs étant limités par la taille de la ressource sélectionnée et déployée par le Client.

Cycles de vie des Modèles

Au titre du Service Generative APIs – Serverless, Scaleway met régulièrement à jour les Modèles avec de nouvelles versions officielles via la Console de Gestion de Compte. Les Modèles peuvent donc être soumis à différents statuts, tels que : Preview, Active, Deprecated ou EOL.

En fonction du statut du Modèle concerné, le Service Generative APIs – Serverless peut bénéficier, ou non, d'un engagement de niveau de service (SLA) ainsi que des Services de Support associés :

- **Preview** : Les Modèles en statut Preview sont disponibles pour effectuer des tests. Ils bénéficient d'un support d'un (1) mois et d'un préavis d'un (1) mois avant la suppression d'un Modèle en mode Preview.

- **Active** : Les Modèles en statut Active bénéficient d'un support pendant au moins huit (8) mois à compter de leur lancement. Un préavis de trois (3) mois est communiqué avant que le Modèle ne passe au statut Deprecated ou EOL.
- **Deprecated** : Les Modèles en statut Deprecated dispose d'une version du Modèle plus récente. Un Modèle Deprecated signifie qu'un statut EOL est planifié. Bien que les Modèles en statut Deprecated restent utilisables, Scaleway recommande de migrer vers une version Active.
- **EOL** : Le Modèle n'est plus accessible. Préalablement au statut EOL, le Client reçoit un préavis de la part de Scaleway pour l'avertir que le Modèle ne sera plus disponible via le Service Generative APIs Serverless. Certains Modèles pourront cependant continuer à être utilisés, pour une durée plus longue, via le Service Generative APIs – Dedicated Deployment. Si un Modèle équivalent est disponible, Scaleway se réserve le droit de rediriger le trafic vers ce Modèle alternatif afin d'éviter toute interruption de Service, bien qu'il n'existe aucune garantie sur la similarité des Outputs générés à ceux du Modèle initial.

Mesures de sécurité

Dans le cadre des Services IA, Scaleway met en œuvre des mesures de sécurité pour garantir la confidentialité et l'intégrité des Contenus du Client. Le trafic entre le Client et le Service est chiffré via le procédé TLS, garantissant la protection des données en transit.

Scaleway ne conserve aucune requête ni aucun Contenu généré après le traitement. Les données du Client, y compris les prompts, complétions et données d'entraînement :

- ne sont pas utilisées pour entraîner, réentraîner ou améliorer les Modèles de base ;
- ne sont pas accessibles par les fournisseurs de Modèles LLM ;
- ne sont pas utilisées pour améliorer le Service ;
- ne sont pas accessibles par les services tiers.

Les Inputs et les Output traités lors de l'inférence sont considérés comme des données appartenant au Client. Scaleway ne journalise pas ces données. Toutefois, en cas de détection d'une activité malveillante ou qui a un impact sur la qualité du Service, Scaleway peut conserver temporairement le contenu de la requête HTTP afin d'identifier la cause racine (*rootcause*) ou une éventuelle vulnérabilité de sécurité.

Dans le cadre du Service Generative APIs Serverless, lorsque le mode Batch Processing est utilisé, les Input sont stockés uniquement pendant la durée du traitement, c'est-à-dire vingt-quatre (24) heures. Au-delà de cette durée, les données sont supprimées.

Le Client reconnaît que le Service se limite à la génération d'Outputs. Il appartient au Client de transférer et de conserver ces données vers un service de stockage externe tel que le Service Object Storage. A ce titre, il demeure exclusivement responsable de la gestion du cycle de vie de ses données (et notamment de leur sauvegarde, conservation, suppression ou archivage).

Utilisation prohibée des Services

Dans le cadre de l'utilisation des Services, Scaleway assure la fourniture et la gestion de l'infrastructure nécessaire à l'exécution des Modèles tandis que le Client reste responsable de l'utilisation qu'il fait des Services et de la gestion de ses données. A ce titre, le Client s'engage notamment à :

- respecter la réglementation applicable en matière d'intelligence artificielle et notamment le règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle en tant que « Fournisseur » ou « Déployeur » au sens du règlement précité ;
- ne pas contourner les Quotas ou limitations techniques des Services ;
- ne pas utiliser les Services à des fins illicites, détournées ou prohibées par les présentes Conditions Particulières et plus largement par les Conditions Générales de Services Scaleway ;
- ne pas créer, générer ou faciliter la création de codes malveillants, de logiciels malveillants, de virus informatiques ou entreprendre toute autre action qui pourrait surcharger, interférer ou nuire au bon fonctionnement et à l'intégrité des Services, ou d'un système informatique ;
- ne pas utiliser les Services en y intégrant des contenus contrefaisants et/ou illicites ;
- ne pas promouvoir, contribuer, encourager, inciter ou utiliser les Services à des fins violentes, diffamatoires, offensantes, illégales, discriminatoires, racistes ou inappropriées, et toutes autres activités pénalement répréhensibles sous quelque forme que ce soit.

Scaleway se réserve le droit de suspendre les Services en cas de comportement abusif, fraude, surconsommation, ou violation des présentes Conditions Particulières.

2.5 Services Instance

2.5.1 Description des Services

En fonction du type d'Instance sélectionné par le Client, les ressources allouées peuvent être dédiées au Client ou constituer une partition d'un serveur mutualisé avec d'autres clients.

Le Client reconnaît que les ressources réseau mises à sa disposition dans le cadre des Services Instances sont mutualisées.

2.5.2 Conditions d'utilisation

Le Client est le seul responsable de l'installation, de l'exploitation, du paramétrage et de la maintenance des solutions tierces et des environnements (applications, logiciels, systèmes d'exploitation, etc.) déployés sur les Instances. Le Client est en outre exclusivement responsable de l'ensemble des Contenus installés et/ou stockés sur lesdites Instances.

Le Client reconnaît disposer de toutes les connaissances techniques nécessaires pour assurer la bonne utilisation des Services Instances.

Nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît que les Instances étant mises à sa disposition dans le cadre des Services demeurent la propriété pleine et entière de Scaleway

ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. Au titre des présentes Conditions Particulières, Scaleway concède uniquement un droit d'utilisation à distance desdites Instances. À ce titre, le Client ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité des Instances ou de l'infrastructure informatique de Scaleway sur laquelle reposent les Services Instances. Le Client reconnaît que la charge des risques de détérioration (qu'elle soit volontaire, par imprudence ou négligence) des ressources et éléments composant les Instances est transférée au Client lors de leur mise à disposition à ce dernier.

Respect de la Réglementation

Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'utilisation des Instances et Options éventuelles et à ne pas utiliser celles-ci de façon préjudiciable ou à des fins illicites ou contraires à la réglementation en vigueur.

De manière générale, le Client garantit Scaleway et s'engage à la garantir à première demande contre tout recours de tiers portant sur les Contenus qu'il héberge sur les Instances et de toute activité réalisée via l'utilisation desdites Instances et ce, sous quelque législation que ce soit.

Utilisation prohibée des Services

Le Client supportera toutes les conséquences résultant d'une utilisation non conforme des Services Instances et des défauts de fonctionnement des Instances consécutifs à l'installation d'un logiciel ou à un paramétrage effectué par le Client. Le Client s'engage à n'effectuer aucune revente des Instances auxquelles il a souscrit à des tiers.

Scaleway rappelle que les Services Instances reposent sur des ressources physiques et logicielles, assemblées et/ou pré-configurées par Scaleway. Par conséquent, il est interdit au Client de :

- Procéder à la mise à jour des micrologiciels ou modification de configuration des ressources CPU et/ou GPU attachées aux Instances, et notamment mais non limitativement, BIOS, BMC, carte RAID, média de stockage (disque dur, SSD...), carte réseau, micro-code processeur ;
- Procéder à des modifications de configuration bas niveau, notamment (mais non limitativement) : configuration ECC de la VRAM, fréquence des processeurs CPU et/ou GPU (overclocking), vitesse de ventilation, activation ou désactivation d'instructions processeur ;
- Procéder à des modifications des configurations RAID ou BMC en dehors de la Console de Gestion de Compte ou de l'API.

Le Client sera tenu responsable de toute détérioration des ressources physiques ou logicielles composant les Services Instances, qu'elle soit réalisée volontairement ou involontairement, qui ne découlerait pas d'une usure normale dans le cadre d'une utilisation conforme desdits Services Instances.

En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension des Services Instances sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles

sont déterminées à la seule discrétion de Scaleway en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

Avertissement vis-à-vis de l'usage des Snapshots

Dans le cadre de certaines Instances, Scaleway propose une Option permettant la réalisation de Snapshots. Compte tenu du risque majeur que constitue cette fonctionnalité vis-à-vis des Contenus du Client, Scaleway rappelle que :

- Des données peuvent, dans certains cas, être corrompues dans le contenu d'un Snapshot, en particulier les dernières transactions des bases de données relationnelles ;
- Un Snapshot ne constitue en aucun cas une sauvegarde pérenne des Contenus du Client et d'une Instance, mais uniquement une copie « instantanée » de ladite Instance ;
- Cette fonctionnalité ne saurait en aucun cas dispenser le Client de réaliser des opérations régulières de sauvegarde de ses Contenus conformément aux règles et usages élémentaires de l'informatique ;
- La demande de restauration d'une Instance à partir d'un Snapshot, provoque la perte définitive des Contenus présents sur l'Instance préalablement à ladite restauration, qui seront remplacés par les Contenus du Snapshot.

Avertissement vis-à-vis de l'usage des volumes de stockage locaux

Dans le cadre de certaines Instances, Scaleway propose une Option permettant la mise à disposition d'un volume de stockage de données local, permettant d'y stocker et de traiter les données du Client. Compte tenu du risque majeur que constitue cette fonctionnalité vis-à-vis des données du Client, Scaleway rappelle :

- Cet espace de stockage est éphémère et n'est conservé que pendant la durée d'utilisation de l'Instance ; il ne constitue dès lors en aucun cas un espace de stockage durable et fiable permettant d'assurer la pérennité des Contenus du Client, y compris lorsque cet espace de stockage dispose de la technologie RAID ;
- Les volumes de stockage local ne font l'objet d'aucune sauvegarde par Scaleway ; il appartient au Client de réaliser toute opération de sauvegarde nécessaire en vue d'assurer la pérennité de ses Contenus, conformément aux règles et usages élémentaires de l'informatique ;
- En cas de résiliation d'une Instance, l'ensemble des Contenus stockés sur les volumes de stockage locaux est définitivement supprimé.

2.6 Services InterLink

2.6.1 Description des Services

Dans le cadre de ces Services, le Client peut souscrire à trois (3) types de services différents, parmi les différentes gammes et catégories disponibles, via le Site Internet Scaleway, par API ou par l'intermédiaire de sa Console de Gestion de Compte :

- Ressource InterLink de type « Hébergé » : une ressource logique sur un lien mutualisé opéré par un Partenaire ;

- Ressource InterLink de type « Auto-Hébergé » : une ressource logique sur un lien dédié au Client ;
- Une Connexion dédiée : un lien physique dédié au Client.

Le choix du type de lien physique définit le type de ressource InterLink.

Dans le cas d'un lien physique opéré par un Partenaire, la Ressource InterLink est de type « Hébergé », c'est-à-dire que le lien physique est mutualisé et utilisé par un ensemble de clients. Le Client a la possibilité de créer autant de Ressources InterLink de type « Hébergé » qu'il le souhaite sur ce lien mutualisé, dans la limite de la bande passante totale du lien et des quotas de Ressources InterLink de type « Hébergé » du Client.

Dans le cas d'un lien physique dédié au Client, la Ressource InterLink est de type « Auto-Hébergé », c'est-à-dire que le lien physique est dédié au seul Client. Le Client peut créer autant de Ressources InterLink de type « Auto-Hébergé » qu'il le souhaite sur ce lien dédié, dans la limite de la bande passante totale du lien et des quotas de Ressources InterLink de type « Auto-Hébergé » du Client.

Afin de pouvoir bénéficier d'une Connexion dédiée, le Client doit souscrire séparément au service « Connexion dédiée », qui permet d'établir une interconnexion physique dédiée au Client, entre son infrastructure et le réseau de Scaleway, ainsi qu'au Service InterLink de type « Auto-Hébergé ».

Le Client est informé que la bande passante souscrite est garantie, que ce soit pour une Connexion dédiée ou une Ressource InterLink de type « Hébergé » ou « Auto-Hébergé ».

Préalablement à la commande d'une Ressource InterLink de type « Hébergé », le Client doit :

- Choisir un Partenaire parmi la liste des Partenaires proposés par Scaleway présents sur le Point de Présence souhaité, en s'assurant que ledit Partenaire est également présent sur un autre Point de Présence proche de l'infrastructure du Client ;
- Souscrire auprès du Partenaire le ou les services lui permettant de réaliser l'acheminement de son trafic réseau entre sa propre infrastructure et le réseau de Scaleway ;
- Avoir un équipement réseau physique colocalisé dans le Point de Présence de Scaleway souhaité ;
- Contacter l'équipe Sales de Scaleway pour commander une Connexion dédiée au sein de ce Point de Présence, en choisissant une bande passante parmi les options possibles ;
- En cas d'acceptation de la commande, Scaleway fournit au Client une LOA (« Letter of Authorization ») lui permettant de demander, auprès de l'opérateur du Point de Présence, l'établissement d'un lien de Connexion croisée entre une position réseau de son infrastructure et une position réseau de Scaleway dans la « Meet Me Room » du Point de Présence. L'établissement de ce lien de Connexion croisée est de la responsabilité du Client, et peut être sujet à une facturation de la part de l'opérateur du Point de Présence ;

- Une fois le lien de Connexion croisée établi, il est de la responsabilité du Client d'effectuer les configurations réseaux nécessaires au bon fonctionnement du Service sur ses propres équipements réseaux (routeurs).

Dans les deux cas, à partir du moment où un lien physique (que ce soit le lien du Partenaire ou une Connexion dédiée) est disponible pour le Client, celui-ci peut alors commander des Ressources InterLink (« Hébergé » ou « Auto-Hébergé ») via API ou la console.

2.6.2 Conditions d'utilisation

Le Client reconnaît disposer de toutes les connaissances techniques nécessaires pour assurer la bonne utilisation du Service InterLink.

Nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît que le Service InterLink mis à sa disposition demeure la propriété pleine et entière de Scaleway. Au titre des présentes Conditions Particulières, Scaleway concède uniquement un droit d'utilisation à distance dudit Service InterLink.

A ce titre, le Client ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité du Service InterLink ou de l'infrastructure informatique de Scaleway sur laquelle repose ledit Service. Le Client reconnaît que la charge des risques de détérioration (qu'elle soit volontaire, par imprudence ou négligence) des ressources et éléments composant le Service est transférée au Client lors de leur mise à disposition à ce dernier.

Respect de la réglementation

Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'utilisation du Service InterLink et de ses Options éventuelles, et à ne pas utiliser ceux-ci de façon préjudiciable ou à des fins illicites ou contraires à la réglementation en vigueur.

Utilisation prohibée des Services

Le Client supportera toutes les conséquences résultant d'une utilisation non conforme du Service InterLink et des défauts de fonctionnement dudit Service consécutifs à l'installation d'un logiciel ou à un paramétrage effectué par le Client. Le Client ne doit pas tenter de modifier la configuration réseau des équipements physiques (routeurs).

Dans le cas d'une Connexion dédiée pour laquelle la bande passante totale du lien physique est limitée en entrée (par exemple, un lien physique de 10Gbps mais vendu à 1Gbps, et donc limité en entrée du routeur Scaleway à 1Gbps), le Client s'engage à respecter un usage juste de la bande passante sortante (non limitée) et à ne pas dépasser outre-mesure la bande passante à laquelle il a souscrit. En cas d'abus, Scaleway se réserve le droit d'en informer le Client et d'éventuellement mettre fin au Service en cas d'abus répétés, et ce sans contrepartie financière.

Le Client n'est pas autorisé à mettre à disposition d'autres clients tout ou partie d'une Connexion dédiée lui appartenant. De même, le Client n'est pas autorisé à partager avec

d'autres clients tout ou partie de la bande passante d'une de ses Ressources InterLink (« Hébergé » ou « Auto-Hébergé »).

Le Client sera tenu responsable de toute détérioration des ressources physiques ou logicielles composant le Service InterLink, qu'elle soit réalisée volontairement ou involontairement, qui ne découlerait pas d'une usure normale dans le cadre d'une utilisation conforme dudit Service.

2.7 Services Storage

2.7.1 Description des Services

Object Storage et Glacier

Le Service Object Storage est un service de stockage « en mode objet » qui permet de stocker de grandes quantités de données non-structurées au sein de Buckets. Ce type de stockage permet à ce que chaque unité de donnée soit stockée en tant qu'Objet distinct avec un identifiant unique et un ensemble de métadonnées descriptives associées.

Le Service Object Storage présente une compatibilité élevée avec le « Protocole Amazon S3 » (Amazon Simple Storage Service), qui est un standard sur le marché du Cloud et est exclusivement défini par Amazon. Scaleway supporte une partie non exhaustive des méthodes de ce protocole, listée au sein de sa Documentation. Cette liste étant évolutive, le Client est donc invité à consulter la liste des fonctionnalités prises en charge par Scaleway au sein de ladite Documentation.

L'accès aux Objets et à leurs métadonnées s'effectue à l'aide d'une API HTTP standard, tout SDK compatible avec le Protocole Amazon S3, ou via l'interface Console de Gestion de Compte Scaleway.

Les caractéristiques du Service Objet Storage telles que les zones géographiques disponibles, les réglages relatifs au Bucket, la classe de stockage disponible pour un Objet (notamment Standard Multi-AZ Standard Object Storage, One Zone ou Glacier), ainsi que les prix applicables sont décrits au sein de la Documentation mise à disposition du Client, sur le Site Internet Scaleway ainsi que dans la Console de Gestion de Compte.

Le Service Glacier est une classe de stockage d'Objets dite « à froid » du Service Object Storage, qui consiste à stocker les Objets sur une longue durée avec un accès restreint. Ce type de Service est conçu principalement pour des usages d'archivage, impliquant une fréquence d'accès à la donnée en moyenne inférieure à deux fois par an, et sous un délai acceptable de l'ordre de plusieurs heures avant que la Donnée ne commence à être restituée. L'accès à la Donnée stockée en classe de stockage Glacier du Service Object Storage nécessite notamment une restauration obligatoire vers la classe « standard » du Service Object Storage avant d'y avoir accès. Le Service Glacier est également compatible avec le Protocole Amazon S3 mentionné ci-dessus.

Block Storage

Le Service Block Storage est un service de stockage « en mode bloc » qui permet de stocker des Contenus sur des Volumes de type Bloc. Les Volumes peuvent être ajoutés, détachés ou supprimés des Instances d'une même zone de disponibilité, ou au travers des Services Kubernetes. Il est également possible de créer des Volumes non rattachés à une Instance et de réaliser des Snapshots des Volumes existants.

Le mode de fonctionnement, les limitations, les caractéristiques du Service Block Storage telles que les zones géographiques ou le type d'offre Bloc, ainsi que les prix applicables sont décrits au sein de la Documentation mise à disposition du Client, sur le Site Internet Scaleway ainsi que dans la Console de Gestion de Compte.

Le Client peut rattacher plusieurs Volumes à une même Instance en respectant les limitations décrites dans la Documentation. Dans l'hypothèse où plusieurs Volumes sont rattachés à une même Instance, ces Volumes sont indépendants les uns des autres.

Le Client reconnaît cependant qu'il n'est pas possible de rattacher un même Volume à plusieurs Instances.

Le Client peut réaliser des Snapshots de Volumes existants mais également créer un Volume à partir de Snapshots existants. L'accès aux Volumes, aux Snapshots et à leurs Contenus s'effectue à l'aide des API de Scaleway ainsi que la Console de Gestion de Compte.

File Storage

Le Service de Stockage de Fichiers (File Storage) fournit un stockage en « mode fichier », permettant le stockage de données sur des Systèmes de Fichiers. Ces Systèmes de fichiers peuvent être attachés, détachés ou supprimés d'Instances au sein de la même région, ou gérés via les Services Kubernetes. Les Systèmes de Fichiers peuvent également exister indépendamment sans être attachés à une Instance.

Le mode de fonctionnement, les limitations et les caractéristiques du Service de Stockage de Fichiers, tels que les régions géographiques ou le type d'offre Fichier, ainsi que les tarifs applicables, sont décrits dans la Documentation mise à disposition du Client, sur le Site Web de Scaleway et dans la Console de Gestion de Compte.

Le Client peut attacher plusieurs Systèmes de Fichiers à une seule Instance, sous réserve des limitations décrites dans la Documentation. Si plusieurs Systèmes de Fichiers sont attachés à une même Instance, ils sont indépendants les uns des autres.

Le Client peut également attacher plusieurs Instances à un seul Système de Fichiers, sous réserve des limitations décrites dans la Documentation.

2.7.2 Conditions d'utilisation

Scaleway est responsable de la gestion et de la maintenance de l'infrastructure sur laquelle les Services reposent. Le Client demeure néanmoins responsable de l'administration, de la gestion du Service ainsi que de toutes les Contenus qu'il stocke, archive ou transfère. Il

convient de se prémunir contre une perte ponctuelle de Contenus du fait du Client ou de Scaleway. A ce titre, il s'engage à gérer les paramètres de sécurité des Volumes, Snapshots, Buckets et Objets créés de manière adaptée à ses cas d'usage, ainsi qu'à réaliser des sauvegardes régulières et multiples de ses Contenus réparties sur des zones géographiquement distantes ou des serveurs distincts.

Le Client reconnaît que les Services Storage sont des services mutualisés pouvant avoir pour conséquence une fluctuation possible des performances, ou une indisponibilité temporaire de certaines fonctionnalités en fonction de l'usage global du Service par l'ensemble des Clients. Afin de limiter ce phénomène, le Client s'engage à communiquer toute évolution majeure et soudaine de son besoin pouvant affecter les plans de capacité globaux, dès lors que sa consommation est conséquente.

Par ailleurs, il est recommandé au Client d'appliquer la fonctionnalité « Discard » permettant au Client de libérer les Blocs inutilisés par le service Block Storage afin de permettre un fonctionnement optimal du Service pour l'ensemble des Clients.

Recommandations de Scaleway

Pour assurer la sécurité et la confidentialité de ses Contenus, Scaleway recommande au Client de procéder au chiffrement de ces dernières, par la technique que celui-ci estimera la plus appropriée.

Object Storage et Glacier

Il est recommandé au Client d'utiliser la classe de stockage correspondant aux exigences de résilience adaptée aux cas d'usages de ce dernier. En effet, seule la classe de stockage Multi-AZ Standard Object Storage offre des garanties de durabilité, de résilience et de disponibilité en cas de perte temporaire ou définitive d'un datacenter. La Donnée stockée dans cette classe est stockée au travers de plusieurs datacenters différents au sein de la région sélectionnée et répliquée sur différents serveurs par le Client pour son Bucket.

Le Service Object Storage est conçu pour gérer une grande quantité de données non structurées en garantissant l'accessibilité aux Objets. Le Client peut néanmoins rencontrer des limites fonctionnelles ou de performance pour lister ou traiter un très grand nombre d'objets au sein d'un même Bucket, ou encore dans le cas d'une attribution d'un volume conséquent de métadonnées à un même Objet. A ce titre, il est de la responsabilité du Client d'optimiser la structure de ses données au sein des Buckets et de garder la maîtrise de cette organisation.

Des SLAs sont disponibles pour garantir la disponibilité du Service. La durabilité et la performance du Service ne font en revanche pas l'objet de garanties contractuelles. Si la durabilité théorique affichée pour les Services Object Storage et Glacier est de 99,999999999s (dite « onze neuf de durabilité annuelle »), la durabilité réelle n'est néanmoins pas garantie. Le Client s'engage à mettre en place une politique de sauvegardes à plusieurs niveaux gérés par le Client afin de se prémunir contre toute perte de données définitive.

Concernant la performance, des indicateurs de performance fréquemment mis à jour et permettant d'observer les latences et débits typiques observables par taille d'objets, méthode HTTP, et région, sont disponibles pour le Service, sur demande du Client.

- *Le téléchargement en plusieurs parties*

Le Service Object Storage permet d'effectuer des téléchargements en plusieurs parties (« *multipart* ») offrant la possibilité de télécharger des fichiers volumineux ou d'optimiser la performance du téléchargement des plus petits fichiers. De ce fait, il est recommandé de télécharger par *part*, dans une limite d'un nombre de *parts* par téléchargement et d'une taille maximale par *part* et par Objet, conformément à la Documentation.

Après avoir lancé un téléchargement en *multipart*, le Service Object Storage stocke ces différentes *parts*. Le Client reconnaît à ce titre que l'Objet final n'est assemblé qu'une fois le téléchargement complet des différentes *parts* - le composant - terminé. En d'autres termes, dans l'hypothèse où le téléchargement d'un Objet n'est pas complet, les *parts* qui le composent ne peuvent être assemblées et l'Objet ne sera pas créé. Toutefois, les différentes *parts* non assemblées restent stockées au sein du service Object Storage afin de permettre au Client de finaliser leur téléchargement. Ces dernières sont donc soumises à une facturation, sauf si le Client choisit d'abandonner (« *abort* ») le téléchargement et procède à leur suppression effective.

- *La fonctionnalité de versioning*

La fonctionnalité de versioning permet de sauvegarder automatiquement l'historique des versions d'un Objet. Il est recommandé que le Client mette en place un versioning accompagné de règles de contrôle d'accès strict, via le recours à IAM et la mise en place de Bucket policies, pour se prémunir contre le risque de suppression non intentionnelle de Contenus, Scaleway étant dans l'incapacité de restituer de la donnée qui aurait été supprimée par le Client.

Le Client reconnaît que lorsque cette fonctionnalité de versioning est activée pour un Bucket donné, l'ensemble des versions antérieures d'un Objet sont stockées par défaut et sont ainsi facturées selon les mêmes règles de facturation que la version en vigueur de l'Objet. Il revient en outre au Client de mettre en place toutes règles de suppression des versions antérieures qu'il estime nécessaires afin d'optimiser sa facturation.

- *La fonctionnalité « Object lock »*

La fonctionnalité « Object lock » permet de se prémunir contre les risques d'altération de la Donnée, suivant des modes plus ou moins stricts d'immuabilité d'un Objet et pour une durée fixée par le Client. Si le Client applique une règle d'immuabilité via Object lock à une Donnée, ce dernier est expressément informé que le mode de configuration ainsi que la durée choisie, ne pourront être modifiés a posteriori ni par le Client ni par Scaleway, pour des raisons de sécurité, même si l'objectif du Client est de réduire des frais de stockage induits par la configuration de la fonctionnalité.

- *Les règles de cycle de vie*

Les règles de cycle de vie (ou « *Lifecycle rules* ») du Service Object Storage permettent de déterminer des règles d'expiration de la Donnée et d'éviter ainsi toute surfacturation liée à une non suppression des *multipart* incomplets, ou une utilisation non optimisée des différentes classes de stockage.

Il est recommandé au Client de consulter la Documentation afin de prendre connaissance des limitations applicables à ces fonctionnalités.

- *Restauration depuis Glacier*

Dans le cadre du Service Glacier, un Objet stocké est listable mais ne peut pas être téléchargé instantanément. En effet, avant de pouvoir accéder aux Contenus, le Client doit préalablement restaurer les Objets en classe Multi-AZ Standard Object Storage du Service Object Storage, lorsque cette classe est disponible dans la région du Bucket où sont stockés les Contenus restaurés. A défaut, les Contenus seront restaurés en classe One Zone avec les niveaux de résilience correspondants.

Le temps de restauration est fourni uniquement à titre indicatif dans la Documentation : en effet le Client reconnaît expressément que ce temps de restauration dépend de la charge réelle du Service Object Storage au moment de la restauration ainsi que du volume de Contenus total devant ainsi être restauré. Le Client est chargé de s'assurer de ne pas utiliser la classe de stockage Glacier pour de la sauvegarde dite « primaire », ou en d'autres termes, pour de la sauvegarde devant être accessible instantanément dans un plan de reprise de données.

Block storage

Avant toute utilisation du Service Block Storage, il est recommandé que le Client s'assure de la bande passante du périphérique de stockage. Le nombre d'opérations d'entrée-sortie par seconde (ou « IOPs ») dans le cadre du Service est fourni uniquement à titre indicatif, sans garantie que ce maximum soit atteint, car celui-ci dépend du type d'Instance, de la taille du Bloc sélectionné par opération, ainsi que de la taille du volume provisionné. A ce titre, le Client est invité à consulter la Documentation pour optimiser le nombre d'IOPs pouvant être atteint dans le cadre du Service.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite augmenter la taille d'un Volume, il est fortement recommandé d'effectuer préalablement une sauvegarde des Contenus présentes sur ledit Volume. Il est également nécessaire que le Volume ait été partitionné par le Client.

La réalisation d'un Snapshot peut être réalisée en parallèle d'une opération de sauvegarde. Ces deux opérations sont des techniques complémentaires qui n'ont pas la même nature ni les mêmes finalités.

Les Snapshots réalisés pour un Volume sont stockés dans le même système de données et au sein de la même zone géographique que le Volume et n'ont pas vocation à être utilisés dans le but d'obtenir une sauvegarde pérenne et une résilience géographique. Dans le cas d'un plan de reprise d'activité, il est recommandé au Client d'exporter ces Snapshot sur un

autre type de Service (Object Storage ou autre système d'information à disposition du Client), pour lui permettre d'obtenir un niveau de résilience optimal.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite, au contraire, détacher un Volume d'une Instance, ce dernier reconnaît à ce titre qu'il est nécessaire de « umount » un Volume du système d'exploitation à l'aide de la commande « umount », et non de supprimer le Volume. Par ailleurs, il est recommandé de suivre les recommandations décrites dans la Documentation pour se prémunir de tout risque de perte de Contenus lors de cette opération.

File storage

Avant d'utiliser le Service File Storage, il est recommandé au Client de s'assurer de la bande passante du périphérique de stockage. Le nombre d'opérations d'entrée/sortie par seconde (ou « IOPS ») et le débit fournis dans le cadre du Service sont donnés à titre purement indicatif et il n'est pas garanti qu'ils atteignent le maximum indiqué, car cela dépend du type d'Instance et de la taille du système de fichiers provisionné. À cet égard, le Client est invité à consulter la Documentation afin d'optimiser le nombre d'IOPS et le Débit pouvant être atteints dans le cadre du Service.

Si le Client souhaite, d'autre part, détacher un Système de Fichiers d'une Instance, le Client reconnaît qu'il est nécessaire de « démonter » (umount) un Système de Fichiers du système d'exploitation à l'aide de la commande « umount », plutôt que de supprimer le Système de Fichiers. En outre, il est recommandé de suivre les consignes décrites dans la Documentation afin d'atténuer tout risque de perte de Contenu lors de cette opération.

Utilisation prohibée des Services

Le Client est responsable du déploiement des Services dans son environnement et de la gestion de leur configuration. Le Client supportera toutes les conséquences résultant d'une utilisation non conforme des Services Storage et des défauts de fonctionnement consécutifs à un mauvais paramétrage effectué par le Client.

Le Client reconnaît à ce titre que l'allocation d'un espace de stockage pour participer au réseau de la blockchain Chia n'est pas autorisée dans le cadre de l'utilisation des Services.

Nonobstant toutes les hypothèses de suspension du Service mentionnées au sein des Conditions Générales de Services, le Client reconnaît que Scaleway se réserve le droit de (i) suspendre et/ou résilier les Services Storage en cas de sollicitation soudaine et intensive et/ou abusive desdits Services mettant en péril (y compris temporairement) leur fonctionnement nominal pour tout ou partie des autres clients, (ii) mettre en place des quotas ou des limites de requêtes pour ne pas mettre en péril l'utilisation du Service par les autres clients.

2.8 Services Transactional Email ou « TEM »

2.8.1 Description des Services

Dans le cadre des Services TEM, le Client peut souscrire à une ou plusieurs offres d'envoi d'emails transactionnels, parmi les différentes gammes et catégories disponibles, via le Site Internet Scaleway, par API ou par l'intermédiaire de sa Console de Gestion de Compte.

Les caractéristiques des différentes offres des Services TEM proposées, leurs capacités d'envoi, leurs limitations (telles que la taille maximale d'un email, les formats pris en charge, les restrictions etc.), les Options disponibles ainsi que les prix applicables sont décrits au sein de la Documentation mise à la disposition du Client, sur le Site Internet Scaleway ainsi que dans la Console de Gestion de Compte.

Les Services TEM permettent au Client l'envoi d'emails transactionnels, à partir de ses applications ou systèmes via le protocole « SMTP » ou « API Rest ». Toutefois, dans le cadre de la protection de la réputation du domaine expéditeur, Scaleway se réserve le droit de limiter la bande passante, ainsi que d'ajuster automatiquement le débit d'envoi des emails, aux fins d'assurer la continuité des Services TEM pour l'ensemble de ses Clients. Par ailleurs, Scaleway met à la disposition du Client les données d'envoi et les journaux techniques des Services TEM étant hébergés sur son infrastructure.

Le Client reconnaît que certains des prérequis et certaines Options ont une durée, des conditions de renouvellement et des modalités de facturation et de résiliation qui leur sont propres. Le Client s'engage à prendre connaissance desdites conditions et à les respecter.

2.8.2 Conditions d'utilisation

Afin de pouvoir souscrire aux Services TEM, le Client doit :

- disposer d'un Domaine expéditeur auprès de Scaleway ou d'un autre bureau d'enregistrement, préalablement ou lors de la souscription au Service TEM ;
- s'assurer de la configuration des enregistrements DNS (SPF, DKIM, MX, DMARC), Scaleway ne pouvant être tenue responsable en cas de défaut d'accès au Service TEM du fait d'un défaut de paramétrage des Services par le Client. L'utilisation de la fonctionnalité « Autoconfig DNS » est possible pour les domaines gérés directement par Scaleway.

Dans le cadre de la mise à disposition des Services au Client, Scaleway assure exclusivement la maintenance et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure sur laquelle celui-ci repose, conformément aux Conditions Générales de Services.

Le Client reconnaît disposer de toutes les connaissances techniques nécessaires pour assurer la bonne utilisation des Services TEM et accepte que ledit Service ne peut se substituer aux ressources dédiées au bon fonctionnement d'autres types de Services pouvant être proposés par Scaleway. À cette fin, le Client est invité à consulter le Site Internet Scaleway afin de prendre connaissance des différents Services dédiés à certains usages spécifiques.

Nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît que les Services TEM mis à sa disposition demeurent la propriété pleine et entière de Scaleway ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. Au titre des présentes Conditions Particulières, Scaleway concède uniquement un droit d'utilisation à distance desdits Services TEM.

À ce titre, le Client ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité des Services TEM ou de l'infrastructure informatique de Scaleway sur laquelle repose lesdits Services. Le Client reconnaît que la charge des risques de détérioration (qu'elle soit volontaire, par imprudence ou négligence) des ressources et éléments composant les Services TEM est transférée au Client lors de la mise à disposition de ce dernier.

Respect de la réglementation

Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'utilisation des Services TEM et à ne pas utiliser celui-ci de façon préjudiciable, à des fins illicites ou contraires aux cadres contractuel, légal et réglementaire en vigueur. Le Client s'engage également à utiliser les Services TEM d'une façon raisonnable et à ne pas porter préjudice à la Réputation des adresses IP mises à sa disposition, qui demeurent la propriété exclusive de Scaleway.

Le Client demeure seul responsable du contenu des messages expédiés, de la licéité de ses envois et du consentement de ses destinataires. Plus particulièrement, l'utilisation des Services TEM dans le cadre d'envois groupés à caractère purement informatif ou de service (tels que mais non limitativement : alertes de statut, mises à jour techniques ou contractuelles, factures ou notifications internes etc.) peut être tolérée, sous réserve du respect des bonnes pratiques de délivrabilité et de la réglementation applicable, étant entendu que Scaleway agit uniquement en tant que prestataire.

De manière générale, le Client garantit Scaleway et s'engage à la garantir à première demande contre tout recours de tiers portant sur les contenus des messages diffusés dans le cadre des Services TEM et de toute activité réalisée via l'utilisation dudit Service, ce sous quelque législation que ce soit.

Utilisation prohibée des Services

Le Client accepte d'utiliser les Services TEM dans le respect des législations en vigueur, ce conformément à l'article 8 des Conditions Générales de Service.

Dans le cadre des Services TEM, les usages suivants sont notamment prohibés sans réserve :

- L'envoi de messages marketing, promotionnels ou publicitaires ;
- L'envoi massif de communications non-sollicitées (Spam) ;
- La diffusion de contenus frauduleux, trompeurs, malveillants, diffamatoires, haineux ou illégaux ;
- Le relais de trafic tiers non-autorisé (« open relay », « proxying » etc.).

En cas de constatation par Scaleway d'une utilisation anormale des Services, notamment lorsque le nom de domaine est inscrit sur une liste noire ou que le taux de rebond du Client est jugé élevé, Scaleway se réserve le droit de suspendre le(s) Service(s) concerné(s), voire le(s) compte(s) du Client.

À ce titre, Scaleway dispose du droit discrétionnaire d'évaluer le caractère élevé du taux de rebond et/ou des plaintes pour Spam émanant de tiers. Scaleway est également en droit de demander au Client qu'il justifie disposer d'une base légale conforme à la réglementation en vigueur, et de procéder à la suspension du ou des compte(s) du Client dans l'hypothèse où cette justification ne serait pas fournie.

Le Client supportera toutes les conséquences résultant d'une utilisation non-conforme des Services TEM et de ses défauts de fonctionnement consécutifs à l'installation d'un logiciel ou à un paramétrage effectué par le Client.

Le Client sera également tenu responsable de toute détérioration des ressources logicielles et/ou physiques composant les Services TEM, qu'elle soit réalisée volontairement ou involontairement, qui ne découlerait pas d'un usage normal dans le cadre d'une utilisation conforme desdits Services.

Sauvegarde des Contenus

Les Services TEM ne constituent pas un système d'archivage ni de stockage d'emails. Les messages envoyés sont transmis puis supprimés automatiquement après traitement. En aucun cas, Scaleway ne pourra être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, en cas de perte ou suppression des paramètres du Client, qu'elle qu'en soit leur origine.

2.9 Services d'Hébergement Web

2.9.1 Description des Services

Dans le cadre des Services d'Hébergement Web, le Client peut souscrire à une ou plusieurs offres d'hébergement de site internet, parmi les différentes gammes et catégories disponibles, via le Site Internet Scaleway, par API ou par l'intermédiaire de sa Console de Gestion de Compte.

Les caractéristiques des différentes offres de Services d'Hébergement Web proposées, leur capacité de stockage et de bande passante, les options additionnelles disponibles (tel que mais non limité à : adresse IP dédiée, espace de stockage additionnel dédié aux sauvegardes effectuées par le Client, etc.) ainsi que les prix applicables sont décrits au sein de la Documentation mise à la disposition du Client, sur le Site Internet Scaleway ainsi que dans la Console de Gestion de Compte.

Les Options peuvent être souscrites concurremment aux Services d'Hébergement Web ou de façon indépendante. Afin de pouvoir souscrire auxdits Services, le Client est informé qu'il doit préalablement:

- disposer d'un Nom de domaine, enregistré soit directement auprès de Scaleway, soit auprès d'un autre bureau d'enregistrement ;
- s'assurer de la configuration des DNS, Scaleway ne pouvant être tenue responsable en cas de défaut d'accès au site internet du Client du fait d'un défaut de paramétrage des Services et/ou de ses options par le Client.

Dans ces circonstances, le Client reconnaît que certains des prérequis et certaines Options ont une durée, des conditions de renouvellement et des modalités de facturation et de résiliation qui leurs sont propres. Le Client s'engage à prendre connaissance desdites conditions et à les respecter.

En fonction du type de Service d'Hébergement Web souscrit par le Client, l'infrastructure d'hébergement allouée peut être dédiée au Client ou constituer une partition d'un serveur mutualisé avec d'autres clients.

2.9.2 Conditions d'utilisation

Le Client est le seul responsable de l'installation, de l'exploitation, du paramétrage et de la maintenance des solutions tierces et environnements (applications, logiciels, systèmes d'exploitation, etc.) qu'il déploie dans le cadre des Services d'Hébergement Web. Le Client est en outre seul responsable de l'installation, du stockage, de la publication, de l'édition et de la modération de l'ensemble des Contenus sur le(s) site(s) internet transitant via le(s) Service(s) d'Hébergement Web souscrit(s) et, par conséquent, en assure la responsabilité. Dans le cadre de la mise à disposition de l'infrastructure au Client, Scaleway assure exclusivement la maintenance et le maintien en condition opérationnelle de cette dernière, conformément aux Conditions Générales de Services, que celle-ci soit dédiée ou mutualisée selon l'offre souscrite par le Client.

Le Client reconnaît disposer de toutes les connaissances techniques nécessaires pour assurer la bonne utilisation des Services d'Hébergement Web. Plus spécifiquement, le Client accepte que le Service d'Hébergement Web Managé ne peut se substituer aux besoins techniques qui nécessiteraient des ressources dédiées pour le bon fonctionnement de ses services, tel que, mais non limité à, l'envoi massif de courriels. À cette fin, d'autres Services mieux adaptés peuvent être proposés par Scaleway, le Client étant invité à consulter le Site Internet de Scaleway afin de prendre connaissance des différents Services dédiés à certains usages spécifiques.

Nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît que les Services d'Hébergement Web mis à sa disposition demeurent la propriété pleine et entière de Scaleway ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. Au titre des présentes Conditions Particulières, Scaleway concède uniquement un droit d'utilisation à distance desdits Services d'Hébergement Web.

À ce titre, le Client ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité des Services d'Hébergement Web ou de l'infrastructure informatique de Scaleway sur laquelle reposent lesdits Services. Le Client reconnaît que la charge des risques de détérioration (qu'elle soit volontaire, par imprudence ou négligence) des ressources et éléments composant les Services d'Hébergement Web est transférée au Client lors de leur mise à disposition à ce dernier.

Par ailleurs, en cas d'utilisation des Services d'Hébergement Web souscrits, qu'ils soient mutualisés ou dédiés, au-delà des capacités allouées dans le cadre de l'offre sélectionnée par le Client, Scaleway ne peut garantir leur bon fonctionnement. Scaleway pourra également suspendre les Services du Client en cas de risque d'atteinte à l'intégrité des

services fournis aux autres clients, sans que cette dernière ne puisse donner droit à une quelconque compensation financière.

Respect de la réglementation

Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'utilisation des Services d'Hébergement Web et options éventuelles et à ne pas utiliser ceux-ci de façon préjudiciable ou à des fins illicites ou contraires à la réglementation en vigueur. Le Client s'engage également à utiliser les Services d'une façon raisonnable et à ne pas porter préjudice à la Réputation des Adresses IPs mises à sa disposition, qui demeurent la propriété exclusive de Scaleway.

De manière générale, le Client garantit Scaleway et s'engage à la garantir à première demande contre tout recours de tiers portant sur les Contenus qu'il héberge et/ou publie sur les Services d'Hébergement Web et de toute activité réalisée via l'utilisation desdits Services et ce, sous quelque législation que ce soit.

Utilisation prohibée des Services

Le Client supportera toutes les conséquences résultant d'une utilisation non-conforme des Services d'Hébergement Web et de leurs défauts de fonctionnement consécutifs à l'installation d'un logiciel ou à un paramétrage effectué par le Client.

Scaleway rappelle que les Services d'Hébergement Web reposent sur des ressources physiques et logicielles, assemblées et/ou préconfigurées par Scaleway. Par conséquent, il est rappelé au Client qu'il est interdit d'y apporter des modifications, Scaleway déclinant toute responsabilité en cas de modification non autorisée par le Client.

Le Client sera tenu responsable de toute détérioration des ressources logicielles et/ou physiques composant les Services d'Hébergement Web, qu'elle soit réalisée volontairement ou involontairement, qui ne découlerait pas d'un usage normal dans le cadre d'une utilisation conforme desdits Services (notamment une utilisation abusive et/ou non-conforme de l'espace de stockage en ligne mis à disposition du Client en décalage avec la thématique du site internet).

En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension des Services d'Hébergement Web sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées à la seule discrétion de Scaleway en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

2.10 Services Dedirack

2.10.1 Description des Services

Dans le cadre des Services Dedirack, Scaleway met à disposition, au sein du Data Centre sélectionné par le Client, des Baies et des racks dans une salle sécurisée et climatisée dans lesquelles ce dernier peut raccorder son Matériel. Le Client s'engage à prendre connaissance de toutes les caractéristiques, les limites matérielles et préconisations liées au

Matériel autorisé et communiquées par Scaleway, telles qu'indiquées sur le site internet de Scaleway au moment de la commande du Client.

Scaleway s'engage à déployer le(s) Service(s) Dedirack, conformément à la/aux commande(s) du Client et aux Options sélectionnées, à compter de la souscription du Client au(x) Service(s) Dedirack. Le Client sera informé de la Date de Mise en Service à l'adresse courriel indiquée par ce dernier au sein de sa Console de Gestion de Compte.

Les Services Dedirack comprennent notamment, selon le type de Baie sélectionné par le Client : une certaine capacité électrique, une distribution d'alimentation électrique, de la bande passante du réseau public et/ou privé, un réseau privé (« Real Private Network » ou « RPN »), des adresses IP et des adresses IP « Fail Over » (ou « IPFO »).

Sous réserve d'un préavis écrit minimum de trente (30) jours adressé au Client, Scaleway pourra déplacer le Matériel du Client dans un lieu différent au sein du même Data Centre ou dans un autre Data Centre (à condition que le nouveau Data Centre se situe à une distance raisonnable du précédent), en cas de Force Majeure ou si ce déplacement s'avère nécessaire du fait de travaux au sein du Data Centre, d'une réorganisation ou d'un réaménagement de ce dernier.

Les frais et dépenses engagés par Scaleway pour le déplacement et l'installation de l'Infrastructure du Client seront supportés par Scaleway, le Client acceptant d'ores et déjà que l'utilisation du Matériel du Client pourra être temporairement interrompue. Lorsque cela est raisonnablement faisable (sauf urgence), Scaleway informera le Client suffisamment à l'avance de ce débranchement et fera tout son possible, dans les limites du raisonnable, pour limiter les perturbations que ce débranchement aura sur le Matériel du Client.

Connectivité

Scaleway met à disposition du Client une connexion réseau multi-opérateurs. Le débit maximal de connectivité Internet mis à disposition varie en fonction du type de Service Dedirack sélectionné par le Client et est indiqué sur le Site Internet de Scaleway ou au sein de la Console de Gestion de Compte.

Fourniture d'énergie

Scaleway met à disposition du Client une alimentation électrique avec des systèmes redondants et des générateurs autonomes. La puissance maximale (exprimée en kWh) mise à disposition du Client varie en fonction du type de Service Dedirack sélectionné par le Client et est indiqué sur le Site Internet Scaleway ou au sein de la Console de Gestion de Compte. En cas de dépassement de la puissance prévue, le Client reconnaît l'impossibilité du Prestataire Data Centre à refroidir correctement le Matériel du Client.

Il est rappelé que, conformément à la norme NF EN IEC 61000-3-2, le Client s'engage à utiliser des équipements munis de dispositifs de correction d'harmoniques et de déparasitage, ce, quel que soit le type et la puissance du matériel utilisé.

Support

Dans le cadre des Services Dedirack, Scaleway met à disposition un service de support composé de techniciens disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le type de plan de support ainsi que les prix sont indiqués au sein du Site Internet de Scaleway ou de la Console de Gestion de Compte.

En fonction du type de plan de support sélectionné par le Client, Scaleway peut :

- Effectuer la mise en service du/des Service(s) Dedirack pour le compte du Client ;
- Effectuer des actions ponctuelles ou gestes de proximité sur le Matériel ;
- Être contacté pour toute demande de livraison de Matériel conformément aux modalités prévues à l'article 3.7 des présentes.

Le service de support peut être contacté via la création d'un Ticket de Support dans la Console de Gestion de Compte.

Concernant les actions ponctuelles ou gestes de proximité pouvant être effectués sur le Matériel à la demande du Client, ceux-ci doivent faire l'objet d'une demande spécifique et ne doivent pas nécessiter d'expertise technique ni faire appel aux connaissances du technicien, tel que mais non limitativement :

- Branchement/mise hors tension/redémarrage électrique du Matériel du Client ;
- Recours à un outil ;
- Vérification de câblage réseau ou électrique ;
- Vérification des voyants de messages à l'écran ou en façade du Matériel.

Ces actions doivent suivre une procédure précise décrite par le Client via la création d'un ticket de support dans la Console de Gestion de Compte, en précisant notamment le numéro de la salle où se situe le Matériel, le nom de la Baie, le numéro de série du serveur et une description de l'intervention souhaitée.

Toute intervention requise par le Client nécessitant une action ponctuelle ou un geste de proximité doit être planifiée à l'avance avec Scaleway.

Accès au Data Centre

Le Data Centre est accessible par le Client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve que ce dernier soit à jour de ses obligations contractuelles.

L'accessibilité au Data Centre est conditionnée à la présentation d'un badge d'accès permanent, fourni par le Prestataire Data Centre. Le Client est tenu de fournir à Scaleway et au Prestataire Data Centre une liste de personnes habilitées à intervenir au sein du Data Centre sur son Matériel sous sa propre responsabilité. Les badges sont remis par le Prestataire Data Centre sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité. Les badges d'accès ne sont remis par le Prestataire Data Centre qu'en jours et heures ouvrés.

Les visiteurs non habilités à intervenir au sein du Data Centre, y compris les prestataires agissant au nom et pour le compte du Client, doivent être impérativement accompagnés par le Client. Les visiteurs bénéficieront d'un badge temporaire sujet à facturation. En l'absence

du Client, ils seront accompagnés par Scaleway ou tout tiers qu'elle aurait mandatée, le temps nécessaire à cet accompagnement étant facturé au Client au tarif en vigueur.

Les badges demeurent la propriété exclusive du Prestataire Data Centre et doivent être remis à la résiliation des Services, le cas échéant ils seront facturés au tarif en vigueur applicable à la fin des prestations. Le Client s'engage à prévenir sans délai Scaleway en cas de perte ou de vol d'un badge d'accès.

Le Client reconnaît que la politique de gestion des accès au Data Centre est sous le contrôle du Prestataire Data Centre et peut évoluer à tout moment au cours du Service. Scaleway s'engage à prévenir le Client de tout changement lié à l'accès au Data Centre dans les plus brefs délais.

Livraison

Le Client peut faire une demande d'envoi de Matériel vers le site de Scaleway. Le Client s'engage, à ce titre, à créer un Ticket de Support via sa Console de Gestion de Compte. Une fois la demande prise en charge par Scaleway, cette dernière indiquera la procédure à suivre pour procéder à l'envoi du Matériel au Data Centre.

Sous réserve de notification préalable du Client de deux (2) jours ouvrés, Scaleway gèrera la réception et le stockage des livraisons du Client au sein du Data Centre, de 8h à 12h et de 14h à 17h, du Lundi au Vendredi.

Le volume total des livraisons Client ne pourra excéder le volume d'une palette. En cas de dépassement de ce seuil, Scaleway refusera la livraison ou fera appel à un manutentionnaire spécialisé aux frais du Client.

Le stockage des livraisons du Client sera réalisé sur une durée maximale de sept (7) jours calendaires. Au-delà de ce délai, Scaleway procédera au renvoi du ou des colis à l'adresse du Client, aux frais exclusifs de ce dernier.

2.10.2 Conditions d'utilisation des Services

Le Client s'engage à communiquer à Scaleway toutes les informations techniques et administratives nécessaires à la réalisation des prestations commandées, à maintenir ces informations à jour, et en certifie leur sincérité et leur exactitude.

Pour des raisons de sécurité, préalablement à son intervention et/ou au cours de l'utilisation de ses Services dans les salles du Data Centre, le Client s'engage à respecter notamment les règles de sécurité ci-dessous :

- Aucun conditionnement (cartons, plastiques etc.) ou matière inflammable de quelque type que ce soit n'est autorisé ;
- La circulation dans les allées et les sorties de secours ne devra être obstruée à aucun moment ;
- L'entretien du Matériel doit être effectué dans les zones d'intégration prévues à cet effet ;
- Il est interdit de filmer, prendre des photos, manger ou boire ;

- Le Client ne doit toucher que le Matériel qui lui appartient ;
- Les intervenants du Client doivent impérativement disposer des habilitations nécessaires au travail au voisinage d'installations électriques sous tension, ou toutes autres habilitations nécessaires à l'exécution des travaux qui leurs sont confiés. Scaleway décline toute responsabilité en cas d'accident survenant sur un intervenant ne disposant pas des habilitations et formations adéquates aux risques présents dans les Data Centre.

Le Client s'engage également à prendre connaissance des règles en vigueur au sein du Data Centre et à les respecter. Auquel cas il sera porté à la connaissance de Scaleway du non-respect desdites règles par le Client, les accès au Data Centre où sont localisés les Services du Client seront suspendus.

Utilisation prohibée des Services

Au cours de l'utilisation des Services Dedirack, le Client s'engage à :

- Ne pas ajouter, modifier, déplacer ou porter atteinte, de quelque manière que ce soit, à l'infrastructure de Scaleway et à ne pas causer de travaux de réparation, de maintenance ou autres interventions sur l'infrastructure de Scaleway à moins que Scaleway ne l'y autorise expressément ;
- Ne pas déplacer, altérer ou dissimuler tout mot ou étiquette figurant sur tout ou partie de l'infrastructure de Scaleway et à ne l'utiliser qu'en conformité aux instructions spécifiques, écrites ou non, que Scaleway pourra lui communiquer ;
- Ne pas porter atteinte à l'intégrité de toute infrastructure tierce (et notamment aux chemins de câbles) ;
- Autoriser Scaleway à inspecter ou tester le Matériel le cas échéant situé dans les Baies du Client, sous réserve de l'en informer au préalable en respectant un délai suffisant.

Si la consommation instantanée du Matériel dépasse la limite prévue dans les offre(s) du/des Service(s) Dedirack choisi(s), le disjoncteur associé coupera automatiquement l'alimentation électrique, et il sera alors nécessaire de solliciter une intervention pour le remettre en service. Le Client devra également s'assurer de mettre en conformité son infrastructure afin que celle-ci corresponde à la puissance électrique nécessaire et adaptée à son Matériel.

2.11 Services Managed Database

Les conditions du présent article 2.11 s'appliquent uniquement aux Services de Base de Données managée de type « PostgreSQL » ou « MySQL ».

2.11.1 Description des Services

Dans le cadre des Services, le Client peut provisionner une ou plusieurs Instances de Base de Données managée PostgreSQL ou MySQL, parmi les différentes configurations disponibles, via le Site Internet Scaleway, par API ou par l'intermédiaire de sa Console de

Gestion de Compte. Il revient notamment au Client de sélectionner, au moment de la souscription :

- Le moteur (PostgreSQL ou MySQL) et la version majeure souhaitée ;
- Le type de nœud (vCPU partagé ou dédié), la configuration CPU et mémoire RAM ;
- Le mode de déploiement (standalone ou Haute Disponibilité) ;
- Le type de stockage (local ou Block Storage) et le volume souhaité ;
- La zone de disponibilité et la région de déploiement ;
- Les options additionnelles souhaitées : Read Replica, chiffrement, sauvegarde automatisée, etc. (ci-après, les « Options Additionnelles ») ;
- Le mode d'accès réseau (endpoint public et/ou réseau privé VPC).

Ces Services permettent au Client un accès aux Instances de Bases de Données sans avoir à fournir une infrastructure, installer un certain type de matériel et/ou à configurer un logiciel. Scaleway effectue l'approvisionnement, gère la configuration et propose au Client des fonctionnalités telles que la Haute Disponibilité, la sauvegarde automatisée de son Instance et la gestion des Utilisateurs. Le Service comprend l'administration de l'infrastructure sous-jacente, les sauvegardes automatisées des Instances, la surveillance de l'état des Instances de Base de Données, l'application des mises à jour mineures de sécurité ainsi que la configuration initiale du moteur.

Le Client reste responsable de la gestion applicative de ses Bases de Données.

Moteur

Le Client sélectionne, au moment de la souscription, le moteur de sa Base de Données parmi les possibilités suivantes :

- Le Service Managed Database for PostgreSQL, service de gestion de Bases de Données relationnelles et objet en mode open source selon les termes d'une licence de type BSD. Ce Service prend en charge les fonctionnalités avancées des Bases de Données;
- Le Service Managed Database for MySQL, service de gestion de Bases de Données purement relationnelles. MySQL prend en charge de manière limitée les fonctionnalités de Bases de Données, distribuée sous une double licence GPL et propriétaire.

Type de nœuds

Au moment de la souscription, le Client sélectionne le type de nœud correspondant à ses besoins en termes de ressources de calcul. La configuration CPU et mémoire RAM disponible par type de nœud est détaillée sur le Site Internet Scaleway et dans la Console de Gestion de Compte. Le Client reconnaît que les performances peuvent varier d'une génération à l'autre en fonction de l'architecture matérielle sous-jacente. Le Client est seul responsable du dimensionnement et de l'adéquation des ressources souscrites à ses besoins. À ce titre, le Client s'engage à assurer le suivi régulier de ses propres métriques et à mettre en place des mécanismes d'alerte appropriés en cas d'atteinte de seuils critiques.

En cas de saturation ou de dégradation, le Client prendra des mesures appropriées comme notamment l'augmentation des ressources allouées, l'optimisation de ses requêtes, ou toute autre action corrective pertinente.

Haute Disponibilité et Standalone

Le Client sélectionne, au moment de la souscription, le mode de déploiement de son Instance :

- Standalone : déploiement sur un nœud unique, sans mécanisme de Haute Disponibilité. En cas de défaillance du nœud, une interruption de Service peut survenir le temps de la remédiation par Scaleway.
- Haute Disponibilité : déploiement sur deux nœuds (principal et secondaire) avec mécanisme de basculement automatique (failover). En cas de défaillance du nœud principal, le nœud secondaire prend automatiquement le relais. Ce mode est recommandé pour les environnements de production. Les deux nœuds sont localisés dans un même Data Center (ou « AZ ») de la région sélectionnée par le Client, mais sont déployés sur des racks séparés.

Le passage d'un déploiement Standalone vers un déploiement HA est possible depuis la Console de Gestion de Compte. L'opération inverse (HA vers Standalone) n'est pas disponible.

Sélection de la région

Le Client sélectionne la région de déploiement de son Instance. L'AZ est déterminée automatiquement par Scaleway.

Stockage

Le Client sélectionne le type de stockage et le volume associé à son Instance conformément aux options disponibles, lesquelles sont détaillées sur le Site Internet Scaleway.

Read Replica

Le Client peut souscrire à une ou plusieurs Options Read Replica afin de distribuer la charge de lecture depuis son Instance principale. Deux configurations sont disponibles :

- Même AZ : le Read Replica est déployé dans la même zone de disponibilité que l'Instance principale. Latence minimale entre le nœud principal et le replica.
- Multi-AZ : le Read Replica est déployé dans une zone de disponibilité différente de celle de l'Instance principale, offrant une résilience géographique accrue en cas de défaillance zonale.

Le Read Replica est accessible en lecture seule.

La fonctionnalité de réplication logique est mise à la disposition du Client par Scaleway, et ce uniquement pour les Instances PostgreSQL.

Chiffrement des données au repos

Scaleway propose une Option de chiffrement des données au repos (Encryption-at-rest) pour les Instances de Base de Données managée PostgreSQL ou MySQL. Lorsque cette Option est activée, les données stockées sur le volume associé à l'Instance sont chiffrées au niveau du système de fichiers. Le Client est informé que les clés de chiffrement utilisées dans le cadre de cette Option sont générées par Scaleway.

Il est en outre précisé que l'activation du chiffrement des données au repos peut avoir un impact sur les performances d'entrées/sorties de l'Instance. Les résultats de benchmarks de performance associés à cette Option sont disponibles dans la Documentation.

Réseau et points d'accès

Le Client configure, au moment de la souscription ou ultérieurement, le ou les modes d'accès à son Instance de Base de Données managée PostgreSQL ou MySQL :

- Point d'accès public (endpoint public) : l'Instance est accessible depuis Internet via une adresse IP publique. Le Client peut définir des règles ACL pour restreindre les adresses IP autorisées à se connecter. Le Client est seul responsable de la configuration de ces règles et de la sécurité de son endpoint public.
- Réseau Privé (VPC) : l'Instance est intégrée au réseau privé virtuel du Client et n'est accessible que depuis les ressources du Client disposant d'un accès audit réseau privé. Ce mode est recommandé pour les environnements de production.
- Les deux modes peuvent être activés simultanément.

Scaleway ne saurait être tenue responsable des accès non autorisés résultant d'une configuration inadéquate des règles ACL par le Client ou d'une exposition volontaire de l'Instance sur un endpoint public. Le Client est seul responsable des risques de sécurité inhérents à l'utilisation d'un endpoint public.

2.11.2 Conditions d'utilisation des Services

Scaleway rappelle que les Services Managed Database reposent sur des ressources physiques et logicielles, assemblées et/ou pré-configurées par Scaleway. Par conséquent, il est interdit au Client de :

- Procéder à la mise à jour des micro-logiciels ou modification de configuration des ressources CPU et/ou GPU attachées aux Instances, et notamment mais non limitativement, BIOS, BMC, carte RAID, média de stockage (disque dur, SSD...), carte réseau, micro-code processeur ;
- Procéder à des modifications de configuration bas niveau, notamment (mais non limitativement) : configuration ECC de la VRAM, fréquence des processeurs CPU et/ou GPU (overclocking), vitesse de ventilation, activation ou désactivation d'instructions processeur ;
- Procéder à des modifications des configurations RAID ou BMC en dehors de la Console de Gestion de Compte ou de l'API.

Le Client sera tenu responsable de toute détérioration des ressources physiques ou logicielles composant les Services Managed Database, qu'elle soit réalisée volontairement

ou involontairement, qui ne découlerait pas d'une usure normale dans le cadre d'une utilisation conforme desdits Services Managed Database.

Scaleway se réserve le droit de suspendre sans préavis les Services Managed Database en cas de non-respect des présentes stipulations par le Client.

En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension des Services Managed Database sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées à la seule discrétion de Scaleway en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

Il est rappelé au Client que, conformément aux Conditions Générales de Services, ce dernier est seul responsable de la gestion des Contenus hébergés dans le cadre des Services Managed Database et qu'il lui revient de prendre toute mesure visant à garantir la pérennité desdits Contenus, en réalisant notamment toute opération de sauvegarde déportée, sécurisée et dupliquée qui s'avérerait nécessaire. En aucun cas, Scaleway ne pourra être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, en cas de perte, détérioration ou destruction accidentelle de ces Contenus, qu'elle qu'en soit leur origine.

Sauvegarde automatisée

Scaleway met à la disposition du Client la fonctionnalité de sauvegarde automatisée des Bases de Données, permettant de créer des copies de l'Instance de Base de Données dans l'état exact où elle se trouvait à un instant t.

Le Client est responsable du paramétrage de cette fonctionnalité et détermine :

- La fréquence des sauvegardes, l'intervalle minimal étant d'une heure (à partir d'1h) ;
- La durée de rétention des sauvegardes, qui peut aller jusqu'à un an.

De plus, le Client a le choix quant à l'emplacement de stockage de ses sauvegardes :

- Backup dans la même AZ que la donnée source ;
- Backup dans une région différente de la donnée source ;
- Réalisation d'un snapshot dans le même Data Center que la Base de Données.

Avertissement vis à vis de l'usage des Snapshots

Dans le cadre de certains Services Managed Database, Scaleway propose une Option permettant la réalisation de Snapshots. Compte tenu du risque majeur que constitue cette fonctionnalité vis à vis des Contenus du Client, Scaleway rappelle que :

- Des données peuvent, dans certains cas, être corrompues dans le contenu d'un Snapshot, en particulier les dernières transactions des Bases de Données relationnelles ;
- Un Snapshot ne constitue en aucun cas une sauvegarde pérenne des Contenus du Client et d'une Instance, mais uniquement une copie « instantanée » de ladite Instance ;
- Cette fonctionnalité ne saurait en aucun cas dispenser le Client de réaliser des opérations régulières de sauvegarde de ses Contenus conformément aux règles et usages élémentaires de l'informatique ;

- La demande de restauration d'une Instance à partir d'un Snapshot, provoque la perte définitive des Contenus présents sur l'Instance préalablement à ladite restauration, qui seront remplacées par les Contenus du Snapshot.

Avertissement vis à vis de l'usage des volumes de stockage locaux

Dans le cadre de certains Services Managed Database, Scaleway propose une Option permettant la mise à disposition d'un volume de stockage de données local, permettant d'y stocker et de traiter les données du Client. Compte tenu du risque majeur que constitue cette fonctionnalité vis-à-vis des données du Client, Scaleway rappelle :

- Cet espace de stockage est éphémère et n'est conservé que pendant la durée d'utilisation des Services; il ne constitue dès lors en aucun cas un espace de stockage durable et fiable permettant d'assurer la pérennité des Contenus du Client, y compris lorsque cet espace de stockage dispose de la technologie RAID ;
- Les volumes de stockage local ne font l'objet d'aucune sauvegarde par Scaleway ; il appartient au Client de réaliser toute opération de sauvegarde nécessaire en vue d'assurer la pérennité de ses Contenus, conformément aux règles et usages élémentaires de l'informatique ;
- La résiliation d'une ressource, entraîne la suppression définitive de l'ensemble des Contenus stockés sur les volumes de stockage local au même titre que ceux présents sur les volumes de stockage Block Storage. Cette suppression n'induit cependant pas la résiliation automatique de l'ensemble de ses sauvegardes.

2.12 Services VPS Dedibox

2.12.1 Description des Services

Dans le cadre des Services Dedibox VPS, le Client peut souscrire à un ou plusieurs VPS, parmi les différentes gammes et catégories disponibles par l'intermédiaire de sa Console de Gestion de Compte.

Le Client reconnaît que les ressources réseau, de même que les ressources de calcul et de mémoire vive étant mises à sa disposition dans le cadre des Services Dedibox VPS sont mutualisées.

2.12.2 Conditions d'utilisation des Services

Le Client est le seul responsable de l'installation, l'exploitation, le paramétrage et la maintenance des solutions tierces et environnements (applications, logiciels, systèmes d'exploitation, etc.) déployés sur les VPS. Le Client est en outre exclusivement responsable de l'ensemble des Contenus installés et/ou stockés sur lesdits VPS.

Le Client reconnaît disposer de toutes les connaissances techniques nécessaires pour assurer la bonne utilisation des Services Dedibox VPS.

Nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît que les ressources composant les VPS demeurent la propriété pleine et entière de Scaleway ou des tiers lui ayant concédé le droit

de les utiliser. Au titre des présentes Conditions Particulières, Scaleway concède uniquement un droit d'utilisation à distance desdits VPS.

À ce titre, le Client ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité des VPS ou de l'infrastructure informatique de Scaleway sur laquelle repose les Services Dedibox VPS. Le Client reconnaît que la charge des risques de détérioration (qu'elle soit volontaire, par imprudence ou négligence) des ressources composant les VPS est transférée au Client lors de leur mise à disposition à ce dernier.

Respect de la réglementation

Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'utilisation des VPS et Options éventuelles et à ne pas utiliser ceux-ci de façon préjudiciable ou à des fins illicites ou contraires à la réglementation en vigueur.

De manière générale, le Client garantit Scaleway et s'engage à la garantir à première demande contre tout recours de tiers portant sur les Contenus qu'il héberge sur les VPS et de toute activité réalisée via l'utilisation desdits VPS et ce, sous quelque législation que ce soit.

Utilisation prohibée des Services

Le Client supportera toutes les conséquences résultant d'une utilisation non conforme des Services Dedibox VPS et des défauts de fonctionnement des VPS consécutifs à l'installation d'un logiciel ou à un paramétrage effectué par le Client.

Le Client s'engage en outre à n'effectuer aucune pratique préjudiciable, telle que notamment mais non limitativement : minage de crypto-monnaies, Black Hat SEO, envoi de spam, reverse engineering, utilisation de botnets, attaques DOS ou DDOS, utilisation d'IRC ou robots IRC au moyen des Services Dedibox VPS, etc.

De même il est interdit au Client d'héberger des Contenus illégitimes (ou des liens redirigeant vers ce type de Contenus) et plus particulièrement :

- Logiciels piratés ;
- Programmes ou archives de piratage ;
- Sites Warez ;
- Mise à disposition illégitime d'éléments protégés par des droits d'auteurs.

Scaleway rappelle que les Services Dedibox VPS reposent sur des ressources physiques et logicielles, assemblées et/ou pré-configurées par Scaleway. Par conséquent, il est interdit au Client de :

- Procéder à la mise à jour des micrologiciels ou modification de configuration des ressources composant les VPS et notamment mais non limitativement, BIOS, BMC, carte RAID, média de stockage (disque dur, SSD...), carte réseau, micro-code processeur ;
- Procéder à des modifications de configuration bas niveau, notamment (mais non limitativement) : fréquence des processeurs (overclocking), vitesse de ventilation, activation ou désactivation d'instructions processeur ;

- Procéder à des modifications des configurations RAID ou BMC en dehors de la Console de Gestion de Compte ou de l'API.

Le Client sera tenu responsable de toute détérioration des ressources physiques ou logicielles composant les Services Dedibox VPS, qu'elle soit réalisée volontairement ou involontairement, qui ne découlerait pas d'une usure normale dans le cadre d'une utilisation conforme desdits Services Dedibox VPS.

Scaleway se réserve le droit de suspendre et/ou résilier sans préavis ni remboursement les Services Dedibox VPS en cas de non-respect des présentes stipulations par le Client.

2.13 Services Support

2.13.1 Description des Services

Dans le cadre des Services de Support, plusieurs niveaux d'Assistance Technique sont proposés au Client via la Console de Gestion de Compte. Par défaut, le Client bénéficie d'un Plan de Support de niveau « Basic ».

Le Client reconnaît qu'en fonction du Plan de Support souscrit par ce dernier, les modalités de prestations d'Assistance Technique ainsi que les conditions financières diffèrent.

	BASIC	ADVANCED	BUSINESS	ENTREPRISE
ENGAGEMENT	Mensuel	Mensuel	Mensuel	Mensuel
TEMPS DE PREMIÈRE RÉPONSE	P1/P2 : 8 heures P3/P4/P5 : 24 heures	P1/P2 : 2 heures P3/P4/P5 : 12 heures	P1/P2 : 30 minutes P3/P4/P5 : 2 heures	P1/P2 : 15 minutes P3/P4/P5 : 2 heures
DISPONIBILITE VIA TICKET	24/7	24/7	24/7	24/7
HOTLINE	Non inclus	7/7, de 09h00 à 18h00 UTC+1	24/7	24/7
EQUIPE DÉDIÉE AU PLAN DE SUPPORT	Non Inclus	Non inclus	Inclus	Inclus
MISE À DISPOSITION D'UN TECHNICAL ACCOUNT MANAGER	Non inclus	Non inclus	Non Inclus	Inclus
REVUE TECHNIQUE TRIMESTRIELLE	Non inclus	Non inclus	Non Inclus	Inclus

AUDIT D'INFRASTRUCTURE	Non inclus	Non inclus	Non Inclus	1x tous les 6 mois à la demande du Client
CERTIFICATION SCALEWAY	Non inclus	Non inclus	1 certification Scaleway incluse à la demande du Client	1 certification Scaleway incluse à la demande du Client

Le Client reconnaît que les différents Plans de Support ne sont ni conçus ni recommandés pour un usage identique, et en particulier :

- Le Plan de Support Basic est notamment recommandé pour la découverte des Services Scaleway, un environnement de test ou lorsque les cas d'utilisation des Services ne sont pas critiques pour l'activité du Client ;
- Le Plan de Support Advanced est notamment recommandé pour les environnements de test, les « Proof Of Concept » ou les environnements de développement, à l'exclusion de toute mise en production ;
- Le Plan de Support Business est notamment recommandé pour les environnements de mise en production ;
- Le Plan de Support Enterprise est notamment recommandé pour les environnements critiques avec un enjeu sur l'activité du Client.

Il convient de préciser que la souscription à certains types de Services peut être conditionnée à la souscription d'un niveau minimum d'Assistance Technique par le Client. Dès lors, lorsque le Client souscrit à un certain type de Service Scaleway, le Client reconnaît qu'un Plan de Support pourra lui être automatiquement attribué.

Le Client peut modifier à tout moment le niveau de son Plan de Support via la Console de Gestion de Compte. Dans une telle hypothèse, le changement entrera en vigueur immédiatement. Lors du prochain cycle de facturation, le montant dû par ce dernier sera calculé au *pro rata temporis*, en fonction du nombre de jours d'utilisation de chaque Plan de Support au cours du mois précédent la facturation et conformément aux conditions financières en vigueur.

Temps de première réponse

Lors de l'émission d'un Ticket de Support, le Client définit l'urgence et l'impact de l'Incident subi en fonction de la classification mentionnée ci-dessous. A compter du traitement du Ticket de Support et selon l'ensemble des informations communiquées par le Client, Scaleway pourra confirmer ou infirmer le niveau de criticité de l'Incident, sans que cela ne puisse faire l'objet d'une contestation par le Client.

Le Client reconnaît également qu'au sein d'un même niveau de Plan de Support, le temps de première réponse fourni par Scaleway diffère en fonction du niveau de criticité de l'Incident.

La qualification du niveau de criticité d'un Incident est basée sur le modèle ITIL (« Information Technology Infrastructure Library ») et est définie selon l'urgence et l'impact de l'Incident :

NIVEAU DE CRITICITÉ DE L'INCIDENT			
URGENCE	FAIBLE	MOYENNE	HAUTE
IMPACT			
FAIBLE	P5	P4	P3
MOYEN	P4	P3	P2
HAUT	P3	P2	P1

Liste non exhaustive d'exemples de niveau de criticité au regard de l'impact et de l'urgence de l'Incident indiqués ci-dessus :

- P1 – Service interrompu ayant un impact très critique sur l'activité du Client (l'infrastructure du Client ne peut pas être utilisée en production en raison d'un taux élevé d'erreurs sans qu'une solution de contournement ne puisse être mise en œuvre).
- P2 – Service partiellement interrompu ayant un impact important sur l'activité du Client (l'infrastructure du Client peut être utilisée mais elle fait face à un certain nombre d'erreurs, sans qu'une solution de contournement ne puisse être mise en œuvre).
- P3 – Service hautement dégradé, ayant un impact modéré sur l'activité du Client, avec une solution de contournement possible.
- P4 – Service ininterrompu mais soumis à des incidents minimes n'ayant pas d'impact sur l'activité du Client.
- P5 – Questions et demandes d'information générales.

Accompagnement

Dans le cadre du Plan de Support Entreprise, Scaleway met à disposition du Client un « Technical Account Manager », une revue technique et une revue d'infrastructure.

- *Mise à disposition d'un Technical Account Manager*

Scaleway met à disposition du Client un Technical Account Manager qui a pour objectif de présenter au Client les Services Scaleway et de l'accompagner dans l'utilisation de ces Services. Le Technical Account Manager n'a pas vocation à se substituer à l'Assistance Technique ni à un Solution Architect.

Pendant la durée du Service de Support, lors de l'indisponibilité du Technical Account Manager dédié initialement au Client, Scaleway se réserve le droit de substituer tout autre Technical Account Manager aux compétences équivalentes.

- *Revue technique*

Une fois par trimestre, le Technical Account Manager effectue une revue technique avec le Client. Au cours de la revue technique, le Technical Account Manager analyse les différentes difficultés ou Incidents rencontrés au cours du dernier trimestre écoulé et peut suggérer des solutions d'optimisation selon les Incidents subis par le Client.

- *Revue d'infrastructure*

A la demande du Client, Scaleway offre la possibilité de bénéficier, tous les six (6) mois d'une revue d'architecture effectuée par une équipe de « Solution Architects ». Cette revue d'architecture permet (i) d'évaluer la performance et la fiabilité de l'architecture que le Client a déployé et (ii) d'identifier des pistes d'optimisation.

La revue d'architecture est une revue non exhaustive effectuée à un instant précis au cours de l'utilisation des Services par le Client. Scaleway n'a pas vocation à suivre proactivement le déploiement et l'évolution de l'architecture du Client.

Le Client reconnaît que, dans le cadre de cette revue d'architecture, Scaleway ne se substitue pas à un consultant en informatique, à un expert sécurité ou à toute personne disposant des compétences nécessaires au regard de la nature et/ou de la criticité de l'activité du Client.

2.13.2 Conditions d'utilisation des Services

Notification de l'Incident

En cas de survenance d'un Incident, il revient au Client d'effectuer une notification à l'Assistance Technique dans les plus brefs délais afin que cette dernière puisse investiguer les causes de l'Incident et prendre toutes les mesures adéquates en vue de sa résolution.

En fonction du Plan de Support souscrit, le Client s'engage à contacter Scaleway par l'un des moyens suivants :

- Via la création d'un Ticket dans sa Console de Gestion de Compte ;
- Via la hotline mise à disposition du Client ;
- Tout autre moyen mis à disposition par Scaleway.

Chaque demande de prise en charge du Client reçue par l'un des moyens mentionnés ci-dessus donne lieu à l'enregistrement, par Scaleway, d'un Ticket de Support. A l'issue de la création d'un Ticket de Support, le Client reçoit automatiquement un accusé de réception par courrier électronique faisant état de la création du Ticket et du numéro correspondant.

Le Ticket de Support peut être clôturé à tout moment par le Client. Toutefois, il sera automatiquement clôturé à l'issue d'un délai de sept (7) jours à compter de la dernière notification du support.

Gestion et prise en charge de l'Incident

Le Client peut suivre le statut de l'ensemble de ses Tickets de Support et communiquer avec l'Assistance Technique au moyen de sa Console de Gestion de Compte. Le temps de première réponse correspond au délai de prise en compte du Ticket de Support par l'Assistance Technique mais ne correspond pas au délai de résolution de l'Incident.

Dans le cadre des Services de Support, Scaleway s'engage à :

- Mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour apporter une première réponse au Client dans les délais correspondant au Plan de Support souscrit et tels que définis à l'article 3 ci-dessus, au titre d'une obligation de moyens ;
- Procéder aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause de l'Incident ;
- Informer le Client de l'ensemble des actions réalisées dans le cadre du traitement de son Ticket de Support ;
- Ne pas intervenir sur l'environnement du Client.

En contrepartie, et afin que Scaleway puisse délivrer le Service de Support dans les conditions définies au sein des présentes, le Client s'engage à :

- Fournir l'ensemble des informations en sa possession qui pourraient être utiles à Scaleway pour la résolution de l'Incident ;
- Être disponible pendant toute la durée du traitement du Ticket de Support afin de pouvoir collaborer avec Scaleway et répondre à toutes les demandes qui pourraient lui être formulées, étant expressément précisé qu'en l'absence de réponse de la part du Client, Scaleway ne pourra être tenue responsable en cas d'absence d'une résolution de l'Incident ;
- S'assurer que les informations de contact indiquées sur la Console de Gestion de Compte sont à jour ;
- Adopter un comportement adéquat et respectueux lors de ses échanges avec l'Assistance Technique.

Dans toutes ses communications avec Scaleway, le Client devra s'identifier et mentionner précisément le Service Scaleway rencontrant un Incident. Pour des raisons de sécurité, lorsqu'une demande est jugée insuffisamment précise, Scaleway ne pourra être tenue responsable en cas d'absence de réponse ou d'une résolution de l'Incident. Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement à l'Assistance Technique.

Le Client reconnaît qu'il demeure seul en charge de la configuration et de l'utilisation de l'infrastructure mise à sa disposition, ainsi que de la gestion de ses Contenus stockés et installés par ses soins.

L'Assistance Technique n'a pas vocation à intervenir dans le cadre de problèmes liés à des solutions tierces, des services non-fournis par Scaleway ou à entrer en relation avec les clients finaux du Client.

Le Client reconnaît que, dans le cadre des Services, Scaleway pourra avoir accès à des données à caractère personnel du Client qu'elle traitera conformément à l'Accord de Sous-Traitance de Données à Caractère Personnel.

ARTICLE 3. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

3.1 Conditions de souscription des Services

Le Client peut souscrire, via sa Console de Gestion de Compte, par API, par l'interface en ligne de commande (CLI), par le kit de développement logiciel (SDK) ainsi que par le fournisseur Terraform.

Préalablement à toute souscription à un Service, le Client s'engage à étudier l'ensemble des informations mises à sa disposition par Scaleway, en ce compris la Documentation, afin de s'assurer de l'adéquation des caractéristiques du Service à ses besoins et de ses cas d'usages.

Il appartient au Client de sélectionner les caractéristiques techniques du Service au moment de sa souscription ou a posteriori dans les réglages des différents Services, via la Console ou l'API.

3.2 Conditions de souscription des Solutions Tierces

Dans le cadre de l'utilisation des Services Scaleway, Scaleway peut être amenée à fournir des Solutions Tierces. En tout état de cause, le Client s'engage à respecter les conditions générales et/ou particulières d'utilisation propres auxdites Solutions (« End User Licence Agreement » ou « EULA »).

3.2.1 BYOL

Lorsque le Client choisit d'installer, d'importer ou d'utiliser ses propres Solutions Tierces, pour lesquels il détient les licences adéquates (ci-après les « Licence(s) Client ») dans un modèle dit de « Bring Your Own Licence » (ou « BYOL »), sur ou en association avec les Services Scaleway, l'activation, l'imputation, la gestion, le renouvellement ainsi que la conformité contractuelle, légale et réglementaire de la Licence Client auprès de l'éditeur tiers concerné relèvent de la responsabilité exclusive du Client.

Le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits, autorisations, titres et/ou licences nécessaires pour déployer, exécuter ou transférer ladite Licence Client au sein des infrastructures de Scaleway (qu'il s'agisse d'environnements mutualisés ou dédiés), dans le

strict respect de l'EULA de l'éditeur et de ses conditions applicables (y compris les éventuels droits de mobilité vers le cloud).

Les obligations de Scaleway sont strictement limitées à la fourniture de l'infrastructure sous-jacente. Scaleway n'exerce aucun contrôle sur les Licences Client et ne fait aucune déclaration ni garantie quant à leur compatibilité ou leurs performances.

En aucun cas Scaleway ne saurait être tenue responsable du refus d'activation, d'une incompatibilité technique, de l'invalidation, de la suspension ou de la résiliation d'une Licence Client par son éditeur, ni des éventuels surcoûts, pénalités ou redressements réclamés par ledit éditeur. Par ailleurs, Scaleway n'est tenue de fournir aucune prestation de support, de maintenance, de mise à jour ou de conseil relative aux Licences Client.

Le Client reconnaît que certains éditeurs de logiciels peuvent exiger des déclarations ou des audits concernant l'utilisation de leurs solutions dans des environnements cloud. Sur simple demande raisonnable de Scaleway ou directement d'un éditeur tiers, le Client s'engage à fournir dans les meilleurs délais une preuve écrite adéquate de la validité de ses Licences Client et de sa parfaite conformité.

Le Client garantit et s'engage à indemniser Scaleway à première demande contre l'ensemble des dommages, pertes, réclamations, actions, coûts, frais (y compris les honoraires raisonnables d'avocats) ou pénalités de toute nature subis par Scaleway ou formulés par un tiers ou un éditeur en raison de l'utilisation, de la réutilisation, de l'incompatibilité, de l'absence de licence valable, d'un audit logiciel mené par un éditeur tiers, ou plus généralement du non-respect des conditions d'utilisation applicables à une Licence Client par le Client.

3.2.2 Spécificités propres à certains Services

Dans le cadre des Services Instance :

Le Client reste en toute circonstance responsable de l'installation des Solutions Tierces sélectionnées sur ses Instances, du respect des éventuelles conditions d'utilisation tierces applicables ainsi que des différentes.

Dans le cadre des Services IA :

Scaleway met à disposition des Modèles tiers et s'engage à respecter les licences et toute politique d'utilisation sur son périmètre de responsabilité, ainsi qu'à mettre à disposition les informations fournies par les fournisseurs de Modèles lorsque celles-ci sont disponibles. Le Client s'engage à prendre connaissance des termes de la licence encadrant l'utilisation du Modèle sélectionné.

Le Client reconnaît que les conditions d'utilisation de ces Modèles peuvent contenir des restrictions d'utilisation. Conformément aux normes de l'industrie (telles que la compatibilité avec l'API OpenAI®), Scaleway fait ses meilleurs efforts afin d'assurer une compatibilité avec la plupart des écosystèmes et outils d'intelligence artificielle par défaut.

Dans le cadre des Services InterLink :

- Dans le cas d'une Ressource InterLink de type « Hébergé », le Client est responsable de sélectionner le Partenaire de son choix parmi la liste des Partenaires de Scaleway, et de souscrire séparément auprès de ce dernier à un ou des services lui permettant de réaliser l'acheminement du trafic réseau entre sa propre infrastructure et le réseau de Scaleway.
- Dans le cadre d'une Ressource InterLink de type « Auto-Hébergé », le Client est responsable d'acheminer par ses propres moyens (potentiellement à l'aide d'un opérateur tiers) son trafic réseau jusqu'à un Point de Présence du Service InterLink, afin de réaliser l'interconnexion physique dédiée entre son infrastructure réseau et le réseau de Scaleway au sein de ce Point de Présence. Sous réserve de toutes stipulations contraires indiquées au sein du Site Internet Scaleway ou de la Console de Gestion de Compte, le Client reconnaît que la fourniture du Service InterLink ne comprend pas les redevances, abonnements, taxes, licences logicielles tierces, ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandés par les ayant droits, via l'utilisation du Service InterLink par le Client, qui restent à la charge exclusive de ce dernier.

3.3 Conditions de souscription des Options

Les Options peuvent être souscrites concurremment aux Services ou de façon indépendante et peuvent faire l'objet de Conditions Particulières qui leurs sont propres. Dans ces circonstances, le Client reconnaît que certaines Options ont une durée, des conditions de renouvellement et des modalités de résiliation qui leurs sont propres.

Les Options fournies prennent pour leur part effet à compter de leur souscription via la Console de Gestion de Compte, l'API ou les Devtools et restent en vigueur pour une durée indéterminée jusqu'à leur résiliation effective dans les conditions définies ci-dessous.

ARTICLE 4. MAINTENANCES

4.1 Généralités

Scaleway peut être amenée à effectuer des opérations de maintenance des différentes infrastructures, y compris sur les équipements physiques réseau, afin d'en assurer le maintien en condition opérationnelle. Le Client reste pour sa part responsable de la maintenance de l'intégralité de ses environnements (tels que les applications, logiciels, systèmes d'exploitation etc.) ainsi que des solutions tierces qu'il déploie sur les Services.

Le Client reste responsable de signaler à l'Assistance Technique tout Incident Technique qui impacterait l'utilisation de ses Services. Il revient en outre au Client de prendre toutes mesures visant à se prémunir contre les risques inhérents aux opérations de maintenance, quelle qu'en soit leur origine, en procédant notamment (mais non limitativement) à des opérations de sauvegarde régulières de ses Contenus.

4.2 Spécificités propres à certains Services

Dans le cadre des Services Bare Metal :

Scaleway peut également avoir à procéder à différentes opérations sur le Serveur Dédié mis à disposition du Client, allant du remplacement d'un simple composant au changement dudit Serveur Dédié dans son intégralité. Dans une telle hypothèse, Scaleway s'assure que les éléments de substitution présentent des caractéristiques identiques ou équivalentes à ceux remplacés. Cependant, lorsque les éléments initiaux ne peuvent être remplacés par des éléments de substitution (obsolescence, rupture des stocks disponibles, fin du cycle de commercialisation, etc.), Scaleway ne peut garantir leur compatibilité avec l'ensemble des solutions tierces et des environnements déployés par le Client sur son Serveur Dédié. Certaines substitutions peuvent en outre entraîner une modification du tarif applicable.

Dans le cadre des Services Container :

Scaleway se réserve le droit, dans le seul et unique intérêt du Client, de se connecter au Cluster du Client, d'y modifier les composants managés par Scaleway, de parcourir les logs et de lister les Conteneurs déployés par le Client via l'interface « Kubectl » ou tout autre interface administrateur propre à Scaleway, notamment dans le cadre d'une maintenance ou d'une demande de support formulée par le Client. Ces opérations peuvent notamment entraîner la montée de version, la dépréciation, la fin de vie, et/ou l'évolution de certaines fonctionnalités des Services.

Dans le cadre des Services InterLink :

La responsabilité de Scaleway en cas de maintenance ou d'incidents s'arrête au niveau du dernier équipement physique en bordure du réseau de Scaleway. Généralement, ce dernier équipement est un routeur connecté à la « Meet Me Room » du Point de Présence. En particulier, dans le cas d'une Connexion dédiée, le Client est responsable, en lien avec l'opérateur du Point de Présence, de la gestion des incidents survenant sur le lien d'interconnexion.

Dans le cadre des Services Storage :

Scaleway préconise au Client de ne pas faire mention de données personnelles, sensibles ou confidentielles dans les éléments liés à la gestion des ressources Scaleway tels que les identifiants de ressources, règles d'accès ou encore balises de métadonnées.

Dans le cadre des Services Dedirack :

Le Client reconnaît que le Prestataire Data Centre pourra être amené à réaliser des maintenances pouvant avoir un impact sur la disponibilité des Services Dedirack. Scaleway peut être amenée à effectuer des opérations de maintenance afin d'en assurer le maintien en condition opérationnelle des Services Dedirack.

Le Client reconnaît qu'il ne pourra revendiquer aucune indemnisation au titre de l'interruption du Service dans les conditions du présent article. Il revient en outre au Client de prendre

toutes les mesures visant à se prémunir contre les risques inhérents aux opérations de maintenance, quelle qu'en soit leur origine.

Dès lors qu'une anomalie réseau est détectée par Scaleway ou notifiée par le Client à cette dernière, Scaleway fera ses meilleurs efforts afin de corriger, éliminer ou contourner ces anomalies. Scaleway tiendra informé le Client de l'évolution de la situation et le sollicitera si l'attention et/ou l'intervention du Client est nécessaire. Nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît qu'il est le seul responsable de l'installation, de l'exploitation, du paramétrage et de la maintenance de son Matériel (ainsi que de tout contenu déployé sur son Matériel). Le Client est en outre exclusivement responsable de l'ensemble des Contenus installés et/ou stockés sur ledit Matériel.

ARTICLE 5. DURÉE ET RÉSILIATION

5.1 Durée

Les présentes Conditions Particulières entrent en vigueur à compter de la souscription des Services et restent applicables pendant toute sa durée d'utilisation par le Client.

Les Services, quant à eux, prennent effet au moment de leur souscription par le Client depuis la Console de Gestion de Compte et restent en vigueur pour une durée indéterminée jusqu'à sa résiliation effective dans les conditions définies ci-dessous.

Dans le cadre des Services Bare Metal :

Certaines catégories de Serveurs Dédiés font l'objet d'une durée minimum d'utilisation, tel que renseigné sur le Site Internet Scaleway et/ou dans la Console de Gestion de Compte.

Dans le cadre des Services Cockpit :

Les Conditions Particulières prennent effet à partir du moment où le Client consomme une Ressource Scaleway intégrée à Cockpit. Ces dernières restent applicables pendant une durée indéterminée, conformément aux dispositions de l'article 5 des Conditions Générales de Services.

Dans le cadre des Services Container :

Le Client reconnaît que la durée des Services Kubernetes est différente et décorrélée de la durée des Ressources provisionnées par le Client. Le Client reconnaît également que le Service Kubernetes Kapsule disposant d'un Control Plane Dédié est conclu pour une période minimale de trente (30) jours à compter de sa souscription. Dans l'hypothèse où le Client souhaite effectuer des migrations de Control Plane à niveau inférieur ou supérieur, le Client reconnaît que :

- La migration à un niveau supérieur réinitialise la période d'engagement à trente (30) jours calendaires ;

- La migration à un niveau inférieur ne prolonge pas la période d'engagement mais a une répercussion sur les caractéristiques mentionnées au sein de l'article 4.1 des présentes conditions ;
- La rétrogradation d'un type de Cluster n'est pas autorisée pendant la période d'engagement. Ainsi, le Client disposant d'un Control Plane Dédié ne pourra migrer vers un niveau inférieur à l'aide de la Console de Gestion de Compte ou de l'interface de ligne de commande (CLI), qu'à l'issue des trente (30) jours.

Dans le cadre des Services Instances :

Les Services prennent effet au moment de leur souscription par le Client depuis la Console de Gestion de Compte, via les API ou automatiquement via les services « Kubernetes Kapsule » et « Kubernetes Kosmos » (dans l'hypothèse où le Client a souscrit auxdits services), et restent en vigueur pour une durée indéterminée jusqu'à leur résiliation effective dans les conditions définies ci-dessous.

Dans le cadre des Services InterLink :

Et plus particulièrement dans le cadre d'une Connexion dédiée, le Service prend effet et les conditions s'appliquent dès lors que le lien de Connexion croisée est installé par l'opérateur du Point de Présence.

Dans le cadre des Services TEM :

En cas de suppression du projet ou du domaine expéditeur associé, cette dernière entraîne la résiliation automatique du Service lié.

Dans le cadre des Services Dedirack :

Les Services prennent effet à compter de leur souscription par le Client depuis la Console de Gestion de Compte, et restent en vigueur pour une durée indéterminée jusqu'à leur suppression effective dans les conditions définies ci-dessous. Nonobstant ce qui précède, Scaleway pourra de plein droit suspendre ou résilier immédiatement et sans préavis l'accès à tout ou partie des Services Dedirack dans les cas suivants :

- Éviter toute interférence pouvant créer un dommage ou une dégradation des équipements du Prestataire Data Centre ;
- En cas de retard de paiement selon les modalités prévues au sein des Conditions Générales de Service ;
- En cas de non-respect des procédures de sécurité au sein du Data Centre, tel que communiquées par ce dernier.

Dans le cadre des Services VPS Dedibox :

Les Services Dedibox VPS prennent effet au moment de la souscription par le Client d'un ou plusieurs VPS depuis la Console de Gestion de Compte et restent en vigueur pour une durée indéterminée jusqu'à leur résiliation effective dans les conditions définies ci-dessous.

Dans le cadre des Services Support :

Les Services prennent effet (i) automatiquement lors de la souscription d'un Service Scaleway concernant le Plan de Support Basic ou (ii) à compter de leur souscription par le Client, pour les autres types de Plans de Support, depuis la Console de Gestion de Compte et restent en vigueur pour une durée indéterminée jusqu'à leur résiliation effective dans les conditions définies ci-dessous. Le Client reconnaît que le Service de Support est souscrit pour une Période Initiale d'un (1) mois.

A l'issue de la Période Initiale, les Services sont renouvelés tacitement par Période de Renouvellement d'un (1) mois chacune sauf résiliation notifiée dans les conditions prévues ci-dessous. Lorsque le Client souscrit à un certain type de Service ou conclut un certain type de contrat avec Scaleway, le Plan de Support peut être souscrit pour une durée supérieure à la Période Initiale standard indiquée ci-dessus.

5.2 Résiliation

5.2.1 Généralités

Sous réserve de toute durée minimum d'utilisation ou durée d'engagement applicable, la résiliation des Services peut être opérée à l'initiative du Client depuis la Console de Gestion de Compte ou depuis les API selon les modalités décrites dans les Conditions Générales de Service.

5.2.2 Spécificités propre à certains Services

Dans le cadre des Services Bare Metal :

Sous réserve de toute durée minimum d'utilisation ou durée d'engagement applicable, la résiliation d'un Serveur Dédié peut être opérée à tout moment à l'initiative du Client depuis la Console de Gestion de Compte ou par les biais décrits dans les Conditions Générales de Service. Au terme de ladite résiliation, la facturation cesse de prendre effet dans les conditions propres à chaque Serveur Dédié, telles que décrites au sein de la Console de Gestion de Compte du Client. Concernant les Serveurs Dédiés de la gamme « Dedibox », pour qu'une résiliation soit prise en compte à l'issue d'un mois donné, cette dernière doit être effectuée par le Client avant le 21^{ème} jour du mois concerné.

A défaut, le Serveur Dédié sera automatiquement reconduit et la résiliation ne produira ses effets qu'au terme de sa prochaine période de souscription. Le Client reconnaît que la résiliation d'un Serveur Dédié entraîne la suppression de tout Contenu stocké sur ce dernier. Sous réserve de toutes dispositions contraires, la résiliation d'un Serveur Dédié entraîne également la résiliation des Options qui lui sont liées. Avant de procéder à la résiliation d'un Serveur Dédié, il appartient au Client d'effectuer toute opération de réversibilité de l'ensemble des Contenus stockés qui s'avérerait nécessaire.

Dans le cadre des Services Cockpit :

Les Services Cockpit étant mis à disposition du Client de façon native, la résiliation de ces derniers n'est possible qu'en procédant à la résiliation de son Compte Client, conformément aux modalités définies au sein des Conditions Générales de Services.

Dans le cadre des Services Container :

La résiliation d'un Cluster supprime définitivement ledit Cluster et toutes les instances qui lui sont associées (à l'exception des Noeuds externes dans le cadre du Service Kubernetes Kosmos). La résiliation n'entraîne pas systématiquement la résiliation de toutes les Ressources sous-jacentes utilisées dans le cadre du Service Kubernetes, provisionnées via Scaleway ou via des ressources tierces, qu'il appartient au Client de supprimer le cas échéant.

Le Client reconnaît que dans l'hypothèse où aucune Ressource n'est provisionnée par ce dernier au sein d'un Control Plane Mutualisé, ledit Control Plane sera provisoirement suspendu par Scaleway, jusqu'à ce que le Client y provisionne des Ressources.

La résiliation dans le cadre du Service Container Registry, entraîne la suppression du namespace et de toutes les images associées au namespace. Le Client doit prendre, en amont, toutes les mesures nécessaires en vue de se prémunir de leur perte avant ladite résiliation.

Dans le cadre des Services d'Hébergement Web :

Le Client reconnaît que la résiliation d'un Service d'Hébergement Web entraîne la suppression de tout Contenu stocké ou publié sur ce dernier. Sous réserve de toutes dispositions contraires, la résiliation d'un Service d'Hébergement Web entraîne également la résiliation des Options souscrites liées. Avant de procéder à la résiliation d'un Service d'Hébergement Web, il appartient au Client d'effectuer toute opération de réversibilité de l'ensemble des Contenus stockés qui s'avérerait nécessaire.

Dans le cadre des Services Instance :

Avant de procéder à la résiliation d'une Instance, il appartient au Client d'effectuer toute opération de réversibilité de l'ensemble des Contenus stockés qui s'avérerait nécessaire.

Sous réserve de toute durée minimum d'utilisation ou d'engagement applicable, la résiliation d'une Instance peut être opérée à l'initiative du Client depuis la Console de Gestion de Compte, les API ou automatiquement via les services « Kubernetes Kapsule » et « Kubernetes Kosmos » (dans l'hypothèse où le Client a souscrit auxdits services), dans les conditions décrites dans les Conditions Générales de Service.

Dans le cadre des Services InterLink :

Le Client est libre de résilier à tout moment le Service souscrit, que ce soit une Ressource InterLink (« Hébergé » ou « Auto-Hébergé ») ou une Connexion dédiée. Dans le cas de la résiliation d'une Ressource InterLink de type « Hébergé », le Service prend fin au moment de la résiliation, via l'API ou depuis la Console de Gestion de Compte. Il appartient

également au Client de résilier auprès du Partenaire tout Service souscrit correspondant à la Ressource InterLink résiliée.

Dans le cas de la résiliation d'une Ressource InterLink de type « Auto-Hébergé », le Service prend fin au moment de la résiliation, via l'API ou depuis la Console de Gestion de Compte.

Dans le cas de la résiliation d'une Connexion dédiée, le Service prend fin au moment de la résiliation. **Pour cela, le Client doit en faire préalablement la demande au minimum deux (2) semaines avant la date de résiliation souhaitée**, par courriel auprès de l'équipe commerciale. Il est également de la responsabilité du Client de résilier séparément le lien de Connexion croisée associé auprès de l'opérateur du Point de Présence.

Le Client reconnaît que la résiliation d'un Service InterLink entraîne la suppression de toutes les Ressources InterLink associées. Sous réserve de toutes dispositions contraires, la résiliation d'un Service InterLink entraîne également la résiliation des Options qui lui sont liées.

Dans le cadre des Services Storage :

La résiliation du Service correspond à l'action de suppression par le Client de l'ensemble de ses Contenus tel que précisé ci-dessous pour chacun des Services. En amont de toute résiliation, il revient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires en vue de se prémunir contre les risques de perte de Contenus (telles que des mesures de sauvegarde, des transferts, etc.).

Il appartiendra donc au Client de s'assurer qu'il a récupéré et/ou migré l'ensemble de ses Contenus préalablement à la résiliation de ses Services. Le Client gère toutes les opérations de récupération et/ou de migration de l'ensemble des Contenus qui sont stockées dans le cadre des Services qui lui sont fournis, Scaleway n'intervenant en aucune manière dans la mise en œuvre et/ou la programmation de ces opérations.

- *Services Object Storage et Glacier*

La résiliation des Services peut être opérée à l'initiative du Client depuis la Console de Gestion de Compte ou depuis les API. La résiliation dans le cadre du Service Object Storage nécessite la suppression des Buckets par le Client en ce compris toutes les Contenus stockés à l'intérieur de ceux-ci afin de mettre un terme à la facturation pour le stockage de Contenus. Le Client reconnaît que, pour des raisons opérationnelles, ce dernier doit attendre vingt-quatre (24) heures avant de pouvoir : (i) considérer la Donnée comme étant supprimée, et (ii) créer un Bucket portant le même nom que celui venant d'être supprimé lorsque la suppression a lieu au moyen de la Console de Gestion de Compte.

- *Services Block Storage*

La résiliation dans le cadre du Service Block Storage nécessite la suppression de l'ensemble des Volumes et des Snapshots. Par ailleurs, il est nécessaire d'avoir détaché un Volume de l'Instance éventuellement liée afin de supprimer ledit Volume.

- Lorsque l'Instance est supprimée via la Console de Gestion de Compte, il revient au Client de sélectionner si ce dernier souhaite que les Volumes Block Storage distants le soient également ;
- Lorsque l'Instance est supprimée via API, tous les Volumes attachés sont également supprimés, y compris les Volumes Block Storage.

Le Client reconnaît que la suppression d'un Snapshot ou la suppression des Contenus sur le Volume n'est pas effective instantanément mais seulement quelques heures après, en fonction de la charge globale du Service.

- *Services File Storage*

La résiliation du Service File Storage nécessite la suppression de tous les Systèmes de Fichiers. En outre, le Système de Fichiers doit d'abord être détaché de toute Instance associée pour permettre sa suppression.

Lorsqu'une Instance est supprimée via la Console de Gestion de Compte, il incombe au Client de choisir si les systèmes de fichiers distants du Service de Stockage de Fichiers doivent également être supprimés.

Lorsqu'une Instance est supprimée via l'API, il incombe également au Client de choisir si les Systèmes de Fichiers distants du Service de Stockage de Fichiers doivent également être supprimés.

Dans le cadre des Services TEM :

La résiliation d'un Service TEM entraîne la désactivation des adresses IP dédiées, qui seront mises à disposition dans les vingt-quatre (24) heures suivant leur résiliation.

Dans le cadre des Services Dedirack :

Le Client reconnaît que la résiliation d'un ou plusieurs Service(s) Dedirack entraîne (i) la coupure du/des port(s) réseau du Matériel et (ii) la libération de la ou des Baie(s) dans laquelle/lesquelles est stocké le Matériel dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, à la charge et sous la responsabilité du Client. La suppression de tout Contenu stocké sur ce dernier. Sous réserve de toutes dispositions contraires, la résiliation d'un Serveur Dédié entraîne également la résiliation des Options qui lui sont liées.

Dans le cadre des Services VPS Dedibox :

Le Client reconnaît que la résiliation d'un VPS entraîne la suppression de tout Contenu stocké sur ce dernier. Sous réserve de toutes dispositions contraires, la résiliation d'un VPS entraîne également la résiliation des Options qui lui sont liées.

Dans le cadre des Services Support :

La résiliation du Service de Support peut être opérée à l'initiative du Client depuis la Console de Gestion de Compte, par Ticket de Support ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée en première page sous réserve de respecter un préavis d'au moins cinq (5) jours avant le renouvellement du Service de Support.

5.2.3 Options Additionnelles

La résiliation des Options Additionnelles est quant à elle possible, à tout moment, et devient effective immédiatement après la demande de résiliation effectuée par le Client depuis sa Console de Gestion de Compte.

ARTICLE 6. MODALITÉS FINANCIÈRES

6.1 Généralités

Le prix des Services ainsi que les différentes Options Additionnelles sont détaillés sur le Site internet Scaleway ainsi qu'au sein de la Console de Gestion de Compte.

Le Client reconnaît qu'en fonction notamment de la catégorie, des caractéristiques techniques sélectionnées, des régions et/ou des zones de disponibilité sous-jacentes, le prix ainsi que les modalités de paiement et de facturation diffèrent et sont détaillés sur le Site Internet Scaleway ainsi qu'au sein de la Console de Gestion de Compte.

A la fin du mois de souscription, puis à la fin de chaque mois, une facture est émise à l'adresse indiquée au sein de la Console de Gestion de Compte et réglée par le Client selon le moyen de paiement indiqué par ce dernier, étant entendu que le moyen de paiement par défaut est celui enregistré par le Client lors de sa création de compte. La facturation débute à partir de la date de mise à disposition du Service jusqu'à sa résiliation.

En cas d'incident ou défaut de paiement non régularisé dans les délais impartis, et après avis de régularisation envoyés au Client, Scaleway se réserve le droit de résilier l'intégralité des Services et options souscrits conformément aux Conditions Générales de Services applicables.

Lorsque le Client souscrit à un Service par un autre moyen qu'au travers de sa Console de Gestion de Compte, et plus particulièrement dans le cadre de tout approvisionnement via API, il revient à ce dernier de s'informer préalablement sur les modalités de paiement et de facturation applicables.

6.2 Spécificités propre à certains Services

Dans le cadre des Services Bare Metal :

Le Client reconnaît qu'en fonction de la catégorie de Serveur Dédié et des caractéristiques techniques sélectionnées dans le cadre des Services Bare Metal, le prix ainsi que les modalités de paiement et de facturation diffèrent et sont détaillés lors de la souscription au sein de la Console de Gestion de Compte. La facturation d'un Serveur Dédié débute à partir de la date de mise à disposition de ce dernier au Client jusqu'à sa résiliation via la Console de Gestion de Compte. Le Client reconnaît expressément que chaque Serveur Dédié souscrit est facturé jusqu'à sa résiliation effective par le Client dans la Console de Gestion de Compte.

Le Client reconnaît également qu'en fonction du type de Serveur Dédié sélectionné, les modalités de facturation sont amenées à différer :

- Dans le cadre d'une facturation à l'heure, toute heure commencée est due en intégralité jusqu'à la résiliation effective du Serveur Dédié par le Client dans sa Console de Gestion de Compte ;
- Dans le cadre d'une facturation au mois, le montant facturé au Client est, selon la catégorie de Serveurs Dédiés à laquelle le Client souscrit :
 - Soit dû en intégralité jusqu'à la résiliation effective du Serveur Dédié par le Client dans sa Console de Gestion de Compte ;
 - Soit calculé au prorata de sa consommation pouvant inclure des frais d'engagement le cas échéant ;
- Certaines catégories de Serveurs Dédiés sont soumises à une durée minimale d'utilisation de vingt-quatre (24) heures.

Dans le cadre des Services Cockpit :

La facturation cesse de prendre effet dans les conditions propres au Control Plane, telles que décrites au sein de la Console de Gestion de Compte.

Le Service Cockpit est fourni sans coût additionnel pour la collecte et la rétention par défaut. Le Client reconnaît cependant qu'en cas de souscription à une Option Additionnelle donnant lieu à une facturation, le prix ainsi que les modalités de paiement et de facturation sont détaillés sur le Site Internet Scaleway ainsi qu'au sein de la Console de Gestion de Compte.

Le Client reconnaît que les Options Additionnelles suivantes sont facturées lorsque souscrites :

- des ingestions de données dans les Datasources Custom
- des extensions de rétention;
- des options ou intégrations spécifiques.

Dans le cadre des Services Container :

Le Client reconnaît que les Services Kubernetes Kapsule et Kubernetes Kosmos peuvent orchestrer les Ressources composant le Cluster du Client selon les ordres définis par ce dernier via API, le Client accepte expressément que lesdits Services puissent ajouter, supprimer et/ou modifier des Ressources de façon automatique, et reconnaît être redevable, en tout état de cause, de toutes sommes liées à l'utilisation de ces Ressources. Dans cette hypothèse, il revient à ce dernier de s'informer préalablement sur les modalités de paiement et de facturation applicables.

- Contrôle Plane Mutualisé

Le Service Kubernetes Kapsule disposant d'un Control Plane Mutualisé n'est pas facturé par Scaleway. Seules les Ressources consommées par le Client seront facturées selon les conditions et les prix indiqués pour lesdites Ressources sur le Site Internet Scaleway ou sur la Console de Gestion de Compte. Le Service Kubernetes Kosmos disposant d'un Control Plane Mutualisé est facturé aux conditions tarifaires et selon les fonctionnalités indiquées sur le Site Internet Scaleway ou sur la Console de Gestion de Compte.

- Contrôle Plane Dédié

Le Service Kubernetes Kapsule ou Kosmos disposant d'un Control Plane Dédié est facturé aux conditions tarifaires indiquées sur le Site Internet Scaleway ou sur la Console de Gestion de Compte en fonction de la configuration de la mémoire, du nombre de répliques et du nombre maximum de Noeuds.

- **Container registry**

Seules les images stockées et la bande-passante inter-région ou externe sont facturées. La bande-passante entrante est gratuite. Le Client est invité à consulter les différentes conditions de facturation liées aux transferts inter et intra régionaux qui peuvent varier, telles que décrites sur le Site Internet Scaleway et dans la Console de Gestion de Compte.

Dans le cadre des Services IA :

- *Services Generative APIs – Serverless*

La facturation se base sur un modèle « à l'usage » (pay-as-you-go). Chaque tranche d'un million de Tokens « Input » ou « Output » donne lieu à facturation au tarif en vigueur selon le Modèle concerné. Toutefois, en fonction du type de Modèle, il peut exister d'autres méthodes de facturation (et notamment la facturation à la seconde) indiquées au sein de la Console de Gestion de Compte et/ou de la Documentation que le Client s'engage à consulter.

- *Services Generative APIs – Dedicated Deployment*

La facturation débute uniquement à compter du moment où le déploiement est opérationnel et peut faire l'objet de requêtes. Le Service Generative APIs – Dedicated Deployment est facturé par heure et/ou par mois, en fonction du type de ressources provisionnées pendant la durée du déploiement indépendamment de l'utilisation ou non de la ressource sous-jacente. Le Client reconnaît qu'il lui revient de consulter les conditions financières propres à chaque Modèle.

La suppression d'un déploiement est une action irréversible qui efface toutes les données et ressources associées.

Dans le cadre des Services Instance :

Le Client reconnaît que lorsque le Client souscrit des Instances par un autre moyen qu'au travers de sa Console de Gestion de Compte, et plus particulièrement dans le cadre de tout approvisionnement automatique via API ou, lorsqu'applicable, au travers des services « Kubernetes Kapsule » et « Kubernetes Kosmos », il revient à ce dernier de s'informer préalablement sur les modalités de paiement et de facturation applicables. La facturation d'une Instance, ainsi que de toute Option y étant liée, débute à partir de la date de mise à disposition de cette dernière au Client jusqu'à sa résiliation.

Les Instances et Options additionnelles font l'objet d'une facturation à l'heure, toute heure commencée étant due en intégralité jusqu'à la résiliation desdites Instances. Toute instance désactivée mais non supprimée continue à être facturée. Le statut d'une Instance est visible à tout moment dans la Console de Gestion de Compte du Client.

Dans le cadre des Services Hébergement Web :

La facturation d'un Service d'Hébergement Web, ainsi que de toute option y étant liée, débute à partir de leur date de mise à disposition au Client jusqu'à leur résiliation. Les Services d'Hébergement Web et options additionnelles font l'objet d'une facturation mensuelle. Le statut d'un Service d'Hébergement Web est visible à tout moment dans la Console de Gestion de Compte du Client.

Dans le cadre des Services TEM :

Ledit Service fait l'objet d'une facturation mensuelle, par projet Scaleway et sur la base des emails effectivement envoyés par le Client. La facturation d'un Service TEM débute à partir de sa date de mise à disposition au Client jusqu'à sa résiliation. Le statut d'un Service TEM est visible à tout moment dans la Console de Gestion de Compte du Client.

Dans le cadre des Services InterLink :

Plus particulièrement :

- Dans le cas d'une Ressource InterLink de type « Hébergé », le Service est facturé à l'heure dès la création de la ressource, et en fonction des options choisies (telles que la bande passante), jusqu'au moment de sa résiliation. Les coûts d'interconnexion entre un Partenaire et Scaleway ne sont pas facturés au Client.
- Dans le cas d'une Connexion dédiée, le lien physique d'interconnexion est facturé à l'heure, à partir du moment où le lien est établi par l'opérateur du Point de Présence, et en fonction des options choisies (bande passante notamment), jusqu'à sa résiliation. Les coûts d'interconnexion entre le Client et Scaleway, dans le cadre d'une Connexion dédiée, sont à la charge du Client et sont facturés séparément par l'opérateur du Point de Présence.
- Dans le cas d'une Ressource InterLink de type « Auto-hébergé », le Service n'est pas facturé. Le Client peut créer gratuitement autant de Ressources InterLink de type « Auto-hébergé » qu'il le souhaite sur une Connexion dédiée, dans la limite de la bande passante totale de la Connexion dédiée et des quotas de Ressources InterLink de type « Auto-hébergé » du Client.

Dans le cadre des Services Storage :

- *Services Object Storage*

Le Service est facturé à l'heure, selon les conditions et les prix indiqués sur le Site Internet Scaleway ou sur la Console de Gestion de Compte, et selon la taille des Objets stockés, le temps d'utilisation et la volumétrie du trafic sortant. Il est à noter que le trafic sortant vers une autre région Scaleway est payant au même titre que le trafic sortant vers Internet.

- *Services Glacier*

Le Service est facturé selon les conditions et les prix indiqués sur le Site Internet Scaleway, la Documentation ou sur la Console de Gestion de Compte, et selon la taille des Contenus stockés, le temps d'utilisation et le volume de Contenus restauré vers le stockage de classe Multi-AZ Standard Object Storage, lorsque cette classe est disponible dans la région du Bucket où sont stockés les Contenus restaurés. A défaut, les Contenus seront restaurés en classe One Zone avec les niveaux de résilience correspondants.

- *Services Block Storage*

Le Service est facturé à l'heure, selon les conditions et les prix indiqués sur le Site Internet Scaleway, la Documentation ou sur la Console de Gestion de Compte, et selon de la taille du Volume ou Snapshot sélectionné, le type d'offre et le temps d'utilisation du Service. L'export de Snapshot vers Object Storage entraîne des frais de services associés correspondant à la tarification du Service Object Storage. L'export des Snapshots est effectué par défaut en classe Multi-AZ Standard Object Storage, lorsque cette classe est disponible dans la région du Bucket sélectionné. A défaut, le stockage sera facturé en classe One Zone avec les niveaux de résilience correspondants.

- *Services File Storage*

Le Service est facturé à l'heure selon les conditions et tarifs indiqués sur le Site Web de Scaleway, la Documentation ou la Console de Gestion de Compte, en fonction de la taille du Système de Fichiers sélectionné et de la durée d'utilisation du Service.

Dans le cadre des Services Dedirack :

La facturation débute à compter de la Date de Mise en Service jusqu'à sa résiliation via la Console de Gestion de Compte. Le Service fait l'objet d'une facturation mensuelle, tout mois commencé étant dû en intégralité jusqu'à la résiliation du Service. A la fin du mois de souscription, puis à l'issue de chaque mois durant lequel le Service a été utilisé par le Client, une facture est émise et réglée par prélèvement automatique sur le moyen de paiement indiqué par le Client, étant entendu que le moyen de paiement par défaut est celui enregistré par le Client lors de sa création de compte ou de sa première souscription à un Service, selon le cas.

Dans le cadre des Services Managed Database :

Les Services font l'objet d'une facturation à l'heure, toute heure commencée étant due en intégralité jusqu'à la résiliation desdits Services. Tout Service désactivé mais non supprimé continue à être facturé. Le statut d'un Services est visible à tout moment dans la Console de Gestion de Compte du Client.

Dans le cadre des Services VPS Dedibox :

La facturation d'un VPS, ainsi que de toute Option y étant liée, débute à partir de la date de mise à disposition de ce dernier au Client jusqu'à la fin de la période de facturation en cours

au moment de sa résiliation par le Client via la Console de Gestion de Compte. Les VPS et Options additionnelles peuvent, selon le cas, faire l'objet d'une facturation à l'heure ou au mois, toute heure ou mois commencé(e) étant du(e) en intégralité. Le statut d'un VPS est visible à tout moment dans la Console de Gestion de Compte du Client.

Dans le cadre des Services Support :

Le Plan peut être facturé selon un montant forfaitaire fixe mensuel ou selon un pourcentage du montant facturé au Client pour la consommation des Services Scaleway.