



oci INFORMATIQUE & DIGITAL

## CONDITIONS PARTICULIERES

# « LLM AS A SERVICE - LLMAS (CLOUDEO) »

Version en vigueur à compter du 5 juin 2026

Le présent document décrit les Conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques d'hébergement sur une solution d'hébergement.

Elles viennent préciser les conditions générales de service du Prestataire (les « CGS ») dans leur dernière version en vigueur disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/>.

### Article 1. Champ d'application

Le Prestataire a développé un catalogue de services d'hébergement de modèles d'intelligence artificielle et notamment de mise à disposition de technologies IA sur sa solution d'hébergement appelée « Cloudéo », permettant de consacrer des ressources pour chaque Client afin de répondre aux besoins de ce dernier.

### Article 2. Définitions spécifiques

En sus des définitions prévues aux CGS, certaines définitions sont spécifiquement applicables aux prestations couvertes par les présentes Conditions particulières :

« **API** » (*Application Programming Interface*) désigne l'ensemble des règles et protocoles mis à disposition par l'Hébergeur et permettant au Client d'interfacer l'Applicatif avec le Modèle au moyen de la Clé d'API ;

« **Applicatif** » désigne le ou les outils utilisés par le Client qu'il interface avec un Modèle qui consommera des Ressources pour fonctionner ;

« **Clé d'API** » désigne la clé d'autorisation d'utilisation de l'API et de consommation de Tokens fournie par l'Hébergeur au Client ;

« **Incident** » désigne une panne liée à la Solution d'hébergement ;

« **Modèle** » désigne le ou les modèles OpenSource installés par l'Hébergeur sur la Solution d'hébergement et interfacés à l'Applicatif par le biais d'une API ;

« **Ressources** » désigne le Computer Processing Unit (CPU), la mémoire vive (RAM) et la capacité de stockage ainsi que la bande passante allouée au Client dans le cadre du Service LLM.

« **Service LLM** » désigne la Prestation par laquelle le Client souscrit à un ou plusieurs Modèles parmi ceux proposés par l'Hébergeur et pour lequel l'Applicatif peut consommer des Ressources ;

« **Solution d'hébergement** » désigne la solution d'hébergement fournie par un Affilié du Prestataire (ci-après l'« **Hébergeur** ») composée de matériels physiques constituant l'infrastructure matérielle ainsi que la couche logicielle permettant la virtualisation de la Solution d'hébergement et des ressources utilisées par la Solution d'hébergement et destinées au traitement des Données. La Solution d'hébergement est utilisée comme base pour mettre à disposition du Client le Service LLM pour lequel il bénéficie d'un droit d'accès et d'utilisation dans le cadre des Prestations ;

« **Token** » désigne l'unité servant à calculer les Ressources utilisées par l'Applicatif.

### Article 3. Obligations spécifiques des Parties

Conformément au droit applicable, chaque Partie conserve pendant une durée d'un (1) an à compter du jour de leur enregistrement, toutes les Données de connexion dont elle a la charge.

### Article 4. Description détaillée des Prestations

Le Client a souscrit au Service LLM par le biais d'une Offre commerciale.

Dans le cadre des Prestations, le Prestataire met à disposition du Client le Modèle avec lequel le Client interface son Applicatif au moyen d'une Clé d'API et pour le fonctionnement duquel il consommera des Ressources. Le Service LLM est décrit plus avant en **Annexe A** des présentes Conditions particulières.

### Article 5. Limites générales des Prestations

**Mise à disposition et évolution des Modèles** – L'Hébergeur met à disposition des Modèles sur sa Solution d'hébergement mais n'en est pas l'éditeur. Ces Modèles permettent à chaque applicatif client interfacé avec de fonctionner, cet applicatif et son cas d'usage étant défini par le Client. Toutefois, ces Modèles peuvent évoluer. Ainsi, le Service LLM a pour but de permettre au Client d'utiliser une famille de Modèles adaptée à son cas d'usage. Ainsi, le Prestataire ne s'engage pas à mettre à disposition un Modèle spécifique mais propose un ou plusieurs Modèles issus d'une famille permettant au Client de répondre à son cas d'usage. En cas d'évolution ou de remplacement d'un Modèle mis à disposition du Client, le Prestataire l'en informera dans les meilleurs délais pour minimiser l'interruption de service qui peut en résulter. Le Client, de son côté, s'engage à procéder aux adaptations, cette modification ayant un impact sur la durée de l'interruption du Service LLM.

**Limites d'utilisation de Ressources** – Chaque LLM définit des limites dites « de contexte » qui définissent la taille maximale d'envoi ou de réception d'une requête au LLM, tous utilisateurs confondus, pouvant prolonger la durée de traitement de la requête d'un Utilisateur.

**Contrôle de l'Applicatif** – L'Hébergeur n'exerce aucun contrôle sur l'utilisation de l'Applicatif ni sur les Ressources nécessaires à son fonctionnement et plus spécifiquement sur les résultats générés par le Modèle lorsqu'un Utilisateur interagit avec l'Applicatif. A ce titre, le Client doit être conscient que l'usage qu'il fait de l'Applicatif relève de sa responsabilité et que cette utilisation doit notamment être conforme à la loi. En conséquence, si le Prestataire s'efforce de procéder à la Mise en service du Service LLM dans le respect des bonnes pratiques en la matière, la décision d'employer un tel Applicatif se fait à la discrétion du Client qui procède à son exploitation en confiant au Prestataire les mesures techniques de mise en œuvre. Ce faisant, le Prestataire rappelle au Client que l'intelligence artificielle obéit à un cadre légal spécifique et qu'il revient au Client de s'assurer que son usage de l'intelligence artificielle permis par le biais des Prestations y est conforme.

**Utilisation de la Clé d'API** – Le Prestataire alerte le Client sur le fait que toute utilisation de Tokens par le biais de la Clé d'API est associée au Client et lui est donc facturée, l'Hébergeur n'étant pas en mesure de vérifier l'identité de l'Utilisateur. Il revient au Client de s'assurer qu'il ne partage la Clé d'API qu'aux Utilisateurs autorisés par lui et qu'il mette en œuvre toute mesure de nature à ne pas la divulguer volontairement ou involontairement. En cas de compromission, le Client peut en alerter le Prestataire qui désactivera la Clé d'API et lui en fournira une nouvelle dans les meilleurs délais dans le cadre d'un Ticket.

**Bonnes pratiques en matière d'utilisation de l'intelligence artificielle** – Le Prestataire informe le Client qu'il existe des bonnes pratiques concernant l'usage de l'intelligence artificielle. A ce titre, il appartient au Client de les définir au regard de son contexte. A titre purement indicatif, le Prestataire indique au Client que les règles d'utilisation peuvent notamment inclure les mesures suivantes :

- L'intelligence artificielle peut commettre des erreurs (par exemple : chiffres erronés, références inexistantes) : un contrôle humain relatif à l'exactitude et la pertinence du résultat paraît toujours nécessaire ;
- Il convient de minimiser, dans la mesure du possible, la quantité d'informations communiquées à l'intelligence artificielle (impact environnemental de l'utilisation des ressources associées et risque lié à la confidentialité des données selon le LLM utilisé, principe de minimisation au sens de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel) ;
- Il est recommandé de conserver des traces des travaux réalisés ;
- Certains usages de l'intelligence artificielle peuvent s'apparenter à des pratiques réglementées voire illégales (par exemple : génération de faux, contrefaçon, profilage) ou doivent être précisés.

Il est précisé que, dans le cadre du Service LLM, l'Hébergeur ne stocke ni ne réutilise les Données utilisées par l'Applicatif à des fins statistiques ou d'entraînement des Modèles.

#### **Article 6. Droits de propriété intellectuelle sur la Solution d'hébergement et Modèles**

Le Prestataire garantit qu'il dispose des droits nécessaires aux fins de mettre à disposition du Client, dans le cadre des Prestations, la Solution d'hébergement, l'Hébergeur ou les ayants-droits restant seuls titulaires de l'ensemble des droits, notamment de propriété intellectuelle, portant sur la Solution d'hébergement.

Par ailleurs, il est précisé que les Modèles sont des modèles OpenSource.

#### **Article 7. Modalités spécifiques de Réversibilité**

La Réversibilité ne s'applique pas dans le cadre des Prestations couvertes par les présentes Conditions particulières.



oci INFORMATIQUE & DIGITAL

## ANNEXE A

# DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET NIVEAUX DE SERVICE

## Article 1. Description détaillée des Prestations

### 1.1. Mise en place des Prestations

Le Prestataire réalise les Prestations en plusieurs phases :

- Durant la **phase d'intégration** (« *build* »), l'Hébergeur fournit au Client la liste des Modèles et peut formuler des recommandations au Client concernant le(s) Modèle(s) à utiliser en fonction des cas d'usage prévus par le Client. Le Client choisit le Modèle auquel il souhaite accéder et l'Hébergeur lui fournit le chemin d'accès à l'API concernée ainsi que l'autorisation d'accès à ladite API pour l'utilisation (Clé d'API). Le Prestataire informera par ailleurs le Client, en fonction du Modèle concerné des limites dites « de contexte » qui s'appliquent par interaction et qui dépendent de chaque Modèle. La Mise en service est constituée par la fourniture de la Clé d'API.
- A réception de la Clé d'API, la **phase d'exploitation** (« *run* ») démarre. Durant cette phase, le Client peut utiliser sa Clé d'API et ainsi consommer des Tokens pour utiliser l'Applicatif.

### 1.2. Fonctionnement de la phase d'exploitation

#### 1.2.1 Maintien en conditions opérationnelles du Modèle par l'Hébergeur

Spécifiquement dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles du Service LLM, l'Hébergeur réalise le maintien en conditions opérationnelles suivantes qui comprend les opérations suivantes en Heures Ouvrées :

- Maintenance évolutive mensuelle de l'API ;
- Suivi de l'évolution ou du remplacement des Modèles nécessitant une installation par l'Hébergeur d'un nouveau Modèle.

#### 1.2.2 Utilisation du Service LLM par le Client

Les Ressources nécessaires à l'utilisation de l'Applicatif sont définis par l'Applicatif et correspondent à un nombre de Tokens consommé par le Client lorsque la Clé d'API est utilisée. Ces Tokens se distinguent en fonction de l'usage qui en est fait par l'Applicatif : les Tokens d'entrée permettent de faire interagir l'Utilisateur vers l'Applicatif tandis que les Tokens de sortie comprennent à la fois les Tokens dits « de réflexion » (réflexion de l'Applicatif) et ceux dits « de sortie » (interaction de l'Applicatif vers l'Utilisateur). Les Parties conviennent par le biais de l'Offre commerciale des tarifs appliqués à chaque type de Token, ceux-ci étant ensuite facturés selon la fréquence convenue entre les Parties au sein de l'Offre commerciale au réel consommé par le Client. Le Prestataire met à disposition du Client un outil permettant au Client de suivre sa consommation de Tokens. A la demande du Client, l'Hébergeur peut mettre en place des limites de consommation par Clé d'API. L'hébergeur sera capable de définir quel outil l'a utilisé mais pas l'Utilisateur qui a utilisé l'outil.

## Article 2. Description de la Solution d'hébergement

**Localisation de la Solution d'hébergement** – Le Prestataire s'engage à ce que la Solution d'hébergement soit hébergée dans l'Union européenne. La localisation des data centers possibles est détaillée dans les Fiches techniques.

**Connexion à la Solution d'hébergement** – La connexion à la Solution d'hébergement (et par conséquent la réalisation des Prestations) s'effectue via le réseau internet. Le Client est ainsi averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès aux Prestations dus à des perturbations du réseau internet indépendantes de sa volonté.

**Sécurité** – Le Client est informé que la Solution d'hébergement fait l'objet de mesures d'ordre technique et organisationnel définies par l'Hébergeur équivalentes à celles prescrites par le référentiel de la norme ISO 27001. Ces mesures ont pour objectif de limiter et/ou de restreindre les menaces, vulnérabilités et risques ou conséquences associées portant sur l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité de la Solution d'hébergement dans son ensemble.

## Article 3. Niveaux de service spécifiques

**Disponibilité générale de la Solution d'hébergement** – Le Prestataire garantit un taux de disponibilité de 99,9 % de la Solution d'hébergement, ce taux correspondant au temps où la Solution d'hébergement ne fait pas l'objet d'une interruption de service sur une année calendaire. Ne sont pas considérés comme des interruptions de services les incidents techniques majeurs dont la cause est extérieure à l'action du Prestataire, les opérations techniques préplanifiées (par exemple : les opérations réalisées dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles), les événements de force majeure et les cas d'interruption liés à une obligation faite au Prestataire. Le taux est calculé à partir de la Solution d'hébergement et non pas à partir des équipements du Client. L'Hébergeur réalise, sur les Heures ouvrées, un suivi de la disponibilité de la Solution d'hébergement à l'aide d'outils lui permettant de déterminer en temps réel si cette dernière fait l'objet d'une interruption.

Si le Prestataire doit interrompre momentanément les Prestations, il s'efforcera, dans la mesure du possible, d'effectuer l'opération de suspension en-dehors des Heures Ouvrées et de limiter la période d'interruption des Prestations. Toutefois, en cas d'urgence ou dans le cas où la suspension est liée au maintien en conditions opérationnelles réalisé par le Prestataire, le Prestataire informera le Client par tous moyens de la réalisation de telles opérations.

Par ailleurs, sans qu'il ne puisse en être tenu responsable, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre partiellement ou complètement les Prestations si le Prestataire y est obligé pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence gouvernementale, d'une autorité de régulation ou de contrôle ou de toute autorité administrative ou judiciaire, européenne, nationale ou locale compétente

**Disponibilité des Produits logiciels et/ou des solutions logicielles tierces** – Les niveaux de service et le taux de disponibilité de l'Applicatif sont librement fixés par l'éditeur dudit Applicatif et dépendent de son lieu d'hébergement.