Жертвы пожара в дата-центре OVHcloud готовят коллективный иск

Несмотря на прошлогодний пожар в дата-центре в Страсбурге, французский облачный провайдер OVHcloud на днях отчитался о почти о 14-процентном росте выручки по итогам квартала, истекшего в ноябре 2021 года. Оборот компании превзошел ожидания экспертов и достиг 187,2 миллиона евро.

[Изображение недоступно]

После мартовского инцидента высказывались опасения о возможном оттоке клиентов OVH, но этого, похоже, не произошло. Напротив, аналитики JP Morgan отметили улучшение коэффициента удержания клиентов у OVHcloud по сравнению с предыдущим фингодом, передает ″Рейтер″.

Между тем, десятки компаний, потерявшие данные, а в некоторых случаях и бизнес из-за пожара у OVH, недовольны компенсацией, предложенной провайдером, и собираются с ним судиться. Юристы обещают добиться возмещения ущерба на общую сумму до 1,9 миллиона евро и принимают заявки от потенциальных истцов.

По данным портала Data Centre Dynamic (DCD), интересы клиентов OVHcloud взялась представлять французская юридическая фирма Ziegler & Associés, которая специализируется на групповых разбирательствах. В сентябре 2021 года она разместила на своем сайте форму для желающих предъявить претензии OVH и присоединиться к коллективному иску.

> ″Облачный провайдер OVH нес договорную ответственность за хранение и обеспечение безопасности данных своих клиентов. Очевидно, что компания не выполнила этих обязательств, а значит, нарушила условия договора, на основании чего вы вправе получить компенсацию″, - говорится в обращении Ziegler.

Напомним, пожар у крупнейшего хостинг-провайдера Европы вспыхнул в ночь на 10 марта 2021 года. Огонь полностью уничтожил пятиэтажный дата-центр SBG2 площадью 500 кв.м. Еще одно здание комплекса - SBG1 - пострадало частично и позже было выведено из эксплуатации.

[Изображение недоступно]

По имеющимся оценкам, инцидент затронул около 65 тысяч клиентов OVH, многие из которых безвозвратно потеряли данные. В компании Netcraft ранее подсчитали, что в день пожара у OVHcloud в оффлайн ушли 3,6 миллиона веб-сайтов, размещенных на 464 тысячах доменов. Среди пострадавших были и специализированные правительственные ресурсы Франции, Великобритании, Польши и Кот-д'Ивуара.

Руководство OVHcloud до сих пор не опубликовало официальный отчет о причинах случившегося. В компании обещают сделать это лишь позднее в 2022 году, объясняя задержку юридическими причинами и ″вовлеченностью в вопрос французских властей и страховщиков″.

В первые же дни после пожара появилась версия о том, что вероятной причиной возгорания могла стать неисправность в системе бесперебойного питания в одном из дата-центров OVHcloud. Кроме того, в ряде публикаций сообщалось о недочетах конструкции ЦОД и отсутствии в них надлежащих систем предотвращения пожара.

Прямой ущерб для бизнеса облачного провайдера превысил 100 миллионов евро. Об этом компания сообщила в отчете о прозрачности, который был представлен французским регуляторам в рамках подготовки OVHcloud к выходу на биржу Euronext в Париже. Наряду с затратами на ликвидацию последствий инцидента в сумму вошли расходы, связанные с компенсацией пострадавшим клиентам и предоставлением им бесплатных ваучеров на услуги стоимостью до 28,3 миллиона евро.

[Изображение недоступно]

Однако юристы Ziegler называют компенсацию OVHcloud несоразмерной и несправедливой, отмечая, что все клиенты получили одно и то же предложение, несмотря на то, что потери у некоторых были серьезнее, чем у других.

> "Предлагая компенсацию, OVHCloud косвенно признает свою ответственность. При этом ущерб у самых небольших клиентов этого ресурса достигает 10 тысяч евро, но OVH предлагает бесплатно пользоваться своими облачными услугами в течение нескольких месяцев, что едва эквивалентно сумме в 900 евро″, - заявил французскому изданию Le Journal Du Net (JDN) адвокат Парижской коллегии адвокатов Джослин Зиглер (Jocelyn Ziegler). Он добавил, что всем клиентам был предоставлен одинаковый кредит на услуги, без учета понесенного ими ущерба.

Число участников коллективного иска к OVHcloud быстро увеличивается: сначала к Ziegler

обратилось семь компаний, но уже к декабрю их стало двадцать, а в начале января уже более 50 компаний, среди которых немало зарубежных, заявили о желании получить более существенную компенсацию от облачного провайдера.

Большинство пострадавших потеряли базы данных. Например, один из клиентов OVHcloud из медицинской сферы лишился информации о своих пациентах, включая диагнозы и дозировку назначенных лекарств, у другого — туристической фирмы – исчезли все данные о бронированиях, а у третьего, маркетинговой компании, полностью пропала клиентская база, рассказали в Ziegler.

Юристы заявляют, что потери каждой компании оцениваются индивидуально. При этом учитывается оборот до и после пожара у OVHcloud, снижение клиентской базы и рыночной доли, временные затраты на восстановление данных и стоимость любых услуг, которыми клиент был вынужден воспользоваться из-за инцидента у облачного провайдера.

[Изображение недоступно]

Названия компаний-истцов не разглашаются – все они остаются анонимными, поскольку подписали с Ziegler соглашение о конфиденциальности, а дальнейшие переговоры с OVHcloud будет вести сама юрфирма. По данным JDN, к иску присоединились две крупные международные компании, несколько предприятий малого и среднего бизнеса, а также ряд более мелкий фирм, работающих в сфере бухгалтерского учета, недвижимости, маркетинга, медицины и туризма.

За свои услуги Ziegler взимает с клиентов OVHcloud по 480 евро (плюс 20% НДС). В случае выигрыша юристы получат право на 5% от выплаченной компенсации. Регистрацию потенциальных истцов и оценку причиненного им ущерба планируется продолжить до начала марта 2022 года. Затем OVHcloud будет направлено официальное уведомление о групповом иске с указанием требуемого возмещения. Если финансовые претензии не удастся уладить с помощью переговоров, дело передадут в суд.

OVHcloud, конечно, будет доказывать, что никакой дополнительной компенсации клиентам, кроме уже предоставленной, она не должна. Одна из компаний, которая пыталась добиться от OVH возмещения самостоятельно, поделилась с юристами доводами, приводимыми облачным провайдером в поддержку своей позиции. Так, в OVH заявляют, что их вины в случившемся нет, и что пожар был форс-мажором, то есть событием, неподконтрольным OVHcloud. Плюс, в контракте имеется пункт об ограниченной ответственности, и в OVHcloud считают, что на компанию распространяется ответственность только за прямые убытки, связанные с прерыванием услуг провайдера, а не за косвенные, такие как потеря бизнеса.

Однако у Ziegler есть контраргументы по всем этим пунктам. В частности, юристы считают компанию виновной в том, что она не приняла дополнительных мер безопасности и хранила резервные копии и исходные данные клиентов на одном объекте.

[Изображение недоступно]

"OVH обязана обеспечить все необходимые меры для устранения возможного нарушения функционирования систем безопасности, например, в случае пожара. Однако ее центры обработки данных в Страсбурге не были оборудованы автоматической системой пожаротушения. У некоторых компаний, кто также пользовался услугой OVH по резервированию данных, резервные копии хранились в том же дата-центре, и фактически они потеряли все″, - заявляют в юрфирме.

Кроме того, в Ziegler считают, что условия для применения пункта о форс-мажоре не соблюдены. Согласно статье 1218 Гражданского кодекса Франции, для ссылки на форс-мажор событие должно быть непредсказуемым, непреодолимым и вне контроля OVHcloud. Юристы утверждают, что, поскольку упреждающие меры были доступны компании, ущерб зависел от OVHcloud.

Также в Ziegler отвергают довод об ограниченной ответственности, поскольку, фактически, этим аргументом компания утверждает, что не несет общей ответственности за безопасность данных клиентов.

″Как только ограничительные оговорки создают значительный дисбаланс между сторонами, судья может признать эти пункты недействительными», — отметили в юрфирме, добавив, что по сути, провайдер освобождает себя от выполнения своей прямой задачи, которая заключается в безопасном размещении данных.

Наконец, в Ziegler говорят, что по закону OVHcloud не может ограничить свою ответственность только прямым ущербом. По мнению юристов, суд должен учесть то, что клиенты понесли дополнительные расходы, связанные с восстановлением и заменой данных, а также последствия инцидента для их выручки и репутации.

В письме о вызове в суд, которое планируется направить OVH, будут приведены и другие

контраргументы, которые юристы пока не раскрывают.

> "Цель - продемонстрировать, что ситуация OVH больше не терпит отлагательств, и что компании придется пойти на переговоры в духе доброй воли, если она не хочет заранее проиграть судебный процесс", - подчеркнули в Ziegler & Associés.

> [Изображение недоступно]

В OVHcloud отказались от комментариев по поводу коллективного иска, заявив, что пока не получали официального уведомления о нем.

> ″Дело все еще не передано ни в судебные инстанции, ни нашему юридическому отделу, и у нас нет доступа к его деталям″, - сказал представитель OVHcloud. Он также добавил, что компания предоставила поддержку и возмещение пострадавшим клиентам.

В более раннем декабрьском комментарии DCD пресс-служба OVHcloud отметила, что в индивидуальном порядке немногие компании обратились в суд с претензиями к OVH.

> ″Число судебных разбирательств ограничено, поскольку мы правильно относимся к клиентам″, – заявили в компании.