

Conditions particulières - hébergement

CONDITIONS PARTICULIERES HEBERGEMENT

1. Préambule

Le Client a souhaité bénéficier d'un service d'hébergement de ses applications et/ou ses données.

Les présentes conditions particulières constituent un contrat complémentaire aux conditions générales d'intervention du Prestataire d'ores et déjà acceptées sans réserve par le Client. A défaut de conditions générales, les présentes sont considérées comme le contrat liant les parties.

Avvertissement : les présentes conditions particulières ne s'appliquent pas à l'hébergement de données de santé pour lesquelles il convient de souscrire une offre dédiée.

Le Client a exprimé un besoin. Le Prestataire lui a adressé une offre de service permettant de répondre à ce besoin. L'offre de service comporte le détail des modalités d'intervention, des éléments tarifaires précis et les éléments essentiels du contrat.

Le Client déclare avoir disposé de l'ensemble des éléments nécessaires à sa prise de décision et du temps nécessaire pour apprécier cette offre sur tous ses aspects et reconnaît expressément que l'offre du Prestataire correspond parfaitement à ses besoins à la date de la commande.

Le Client déclare disposer de l'ensemble des compétences requises pour apprécier le fait que l'offre qui est lui est présentée par le prestataire correspond à ce qu'il souhaite.

2. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose à ses clients des prestations d'hébergement telles que définies dans le bon de commande ou la proposition commerciale.

La proposition commerciale sera réputée acceptée dès l'accord du Client et en tout état de cause lors du début d'exécution des prestations par l'hébergeur.

3. Indépendance

Les différentes prestations prévues dans les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres.

En cas de difficultés, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les conditions générales.

Dans le cas où tout ou partie des prestations feraient l'objet d'un financement (par le Prestataire ou un tiers ex : location ou autre), les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

La résolution de l'ensemble des conditions particulières entraînera la résolution des conditions générales.

4. Durée

Les conditions particulières sont valables pour toute la durée de réalisation des prestations.

Pour les prestations récurrentes ou sur abonnement et sauf mention particulière dans le bon de commande ou la proposition commerciale, les présentes ont une durée déterminée minimum d'un an, tacitement reconductible par période d'un an sauf notification par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties d'une dénonciation de renouvellement respectant un préavis de 6 mois.

5. Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- mettre en œuvre des Prestations conformes à l'expression des besoins du Client et aux usages professionnels, le cas échéant ;
- mettre les moyens en œuvre pour faire bénéficier le Client de son expertise ;
- maintenir le niveau de réactivité de ses intervenants conformément aux engagements pris ;
- assurer le support client dans les conditions définies dans la commande ;
- assurer le ou les niveaux de service définis par le Client
- assurer la sécurité physique et logique dans les conditions souscrites par le Client.

Le type d'hébergement, comme par exemple un serveur dédié ou partagé, le recours à un Datacenter ou un service cloud, la capacité de stockage, les niveaux de service ou les niveaux de sécurité sont déterminés par les différentes offres qui lui ont été présentées par le Prestataire préalablement à son engagement. Il en est de même pour le Client de choisir entre des offres d'hébergement de type Cloud ou non.

Ces choix sont matérialisés dans la commande.

Toute modification relative au choix réalisé par le Client au titre des présentes fera l'objet, le cas échéant, d'une nouvelle facturation et d'un nouveau contrat.

En tout état de cause, le Prestataire n'est pas responsable des prestations de connexion (notamment télécommunication) au service d'hébergement.

Les conditions éventuelles d'une supervision, de la mise en place de solutions de secours ou de continuité ou de reprise d'activité, doivent être mentionnées formellement dans la promotion commerciale, à défaut elle n'engage pas le Prestataire.

6. Obligations du Client

Le Client est tenu d'utiliser les services conformément aux prérequis et aux règles d'utilisation qui sont communiquées par le Prestataire.

7. Contenu des données hébergées

Le Prestataire n'assure qu'une prestation technique de stockage des données du Client. Le Client est seul responsable des données

hébergées. Il lui est naturellement interdit de stocker des données qui seraient contraires à la loi et dégage le Prestataire de toute responsabilité quant à ces données.

En cas d'hébergement de contenus illicites ou inappropriés le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis ni indemnité, le Client restant à devoir l'ensemble des sommes dues jusqu'à la fin du contrat.

Le Client est par ailleurs tenu de respecter la charte de déontologie ou tout autre document de même nature édicté par le Prestataire.

Le Prestataire satisfera à toute réquisition judiciaire qui lui serait adressée au titre de l'hébergement de ces données.

8. Audit de sécurité

Le Prestataire n'est pas autorisé à réaliser des audits de sécurité sans prévenir préalablement le Prestataire pour éviter le déclenchement de gestion de crise intempestif. En cas d'audit, il doit prévenir le Prestataire au moins 15 jours à l'avance pour que le Prestataire prenne les mesures appropriées. Les tests ou audits ne pourront porter que sur les seules données du Client, et sur le seul environnement mis à la disposition du Client. Le Prestataire, peut, à la demande du Client lui communiquer le résultat synthétique du test qu'il réalise lui-même. Toute autre demande notamment la participation à des simulations ou gestions de crises ou l'établissement de rapports spécifiques fera l'objet d'une facturation spécifique.

9. Localisation

Le lieu d'hébergement est défini en amont du contrat et porté à la connaissance du Client. Le Prestataire est en droit de faire choix d'un nouvel emplacement pour les serveurs d'hébergement mais il est tenu d'en faire part au Client. Si par ce changement, les serveurs sont installés hors de l'Union européenne, le Client a un droit de mettre un terme au contrat par anticipation.

10. Niveaux de service

Les prestations fournies par le Prestataire peuvent être affectées ou non d'engagements en termes de niveaux de service. Lorsque ces niveaux de service sont affectés de pénalités, ces pénalités sont libératoires et compensatoires.

11. Gestion des incidents

Si l'intervention du Prestataire induit la gestion d'incidents, leur traitement ne peut être réalisé, sauf décision contraire dans la proposition commerciale, que par l'outil de gestion des incidents du Prestataire. Le Prestataire n'est pas tenu de traiter des incidents qui lui seraient communiqués par une autre voie.

En cas de dysfonctionnement, le Client effectue les tests énoncés par le Prestataire dans sa documentation technique remise au Client ou accessible en ligne. Si ces tests ne permettent pas de résoudre l'Incident, le Client déclare celui-ci auprès du Prestataire, en communiquant le maximum d'informations pour permettre la bonne réalisation du diagnostic. En cas de déclaration d'incident, le Prestataire procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec le Prestataire au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et/ou vérifications nécessaires. Dans le cadre de la gestion des incidents, le Prestataire et/ou ses sous-traitants, sont expressément autorisés par le Client à se connecter au service du Client, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire à

l'élaboration du diagnostic. Cette connexion peut nécessiter une intervention du Client. Le Prestataire s'engage à tenir le Client informé de l'état d'avancement des opérations. Si le Prestataire constate que ses services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, que l'existence de l'incident ne peut être confirmée ou que l'incident ne relève pas de sa responsabilité, le Prestataire en informe le Client et lui communique autant que faire se peut l'origine du dysfonctionnement s'il a pu l'identifier. En ce cas, le temps passé par le Prestataire pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé à titre de prestations complémentaires. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que le Client utilise le Service en violation des présentes CGS ou des lois ou règlements en vigueur. S'il apparaît que l'incident relève bien de la responsabilité exclusive du Prestataire, celui-ci finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des services impactés. En ce cas, l'intervention du Prestataire ne donne lieu à aucune facturation complémentaire hors celles d'ores et déjà prévues au titre des opérations éventuelles de supervision et de maintenance. Le diagnostic est établi par le Prestataire par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information du Prestataire et/ou ses sous-traitants (telles que données de connexion, données de trafic ou données d'identification), lesquels, de convention expresse, sont recevables. A défaut d'être définis dans la commande, le Prestataire ne donne aucune garantie de temps d'intervention et de résolution des Incidents.

12. Recette

La recette est constatée par la mise en œuvre effective de la prestation d'hébergement sans contestation ou réserve du Client. Elle est automatique et ne fait pas l'objet d'un procès-verbal de recette.

13. Sauvegarde

Sauf si une prestation spécifique est confiée au Prestataire au titre des présentes ou d'un contrat dédié à la prestation d'hébergement, est exclue toute prestation de sauvegarde ou back up. Il appartient au Client et à lui seul de prendre les mesures appropriées en tenant compte de la sensibilité de ses données et du risque de destruction de données.

14. Réversibilité entrante

Dans le cas où la prestation d'hébergement fait suite à une reprise d'activité soit d'un hébergement assuré directement par le Client soit d'un hébergement assuré par un prestataire tiers, le Client prend les mesures nécessaires pour communiquer au Prestataire l'ensemble des informations, données et documentations nécessaires pour assurer une réversibilité entrante.

15. Réversibilité sortant

Les engagements de réversibilité sortante font l'objet d'un Contrat spécifique et sont à la charge exclusive du Client.

16. Données du Client

Le Prestataire s'interdit d'utiliser ou de commercialiser directement ou indirectement et de quelque façon que ce soit les données du Client auxquelles il aura accès dans l'exercice de ses prestations, qu'il s'agisse ou non de données à caractère personnel.

17. Sous-traitance

Le Client autorise expressément le Prestataire à sous-traiter tout ou partie de la prestation objet des présentes.

18. Difficultés dans l'exécution de la prestation

Si en cours d'exécution de ses prestations, des difficultés techniques imprévues et inhérentes aux documents fournis par le Client nécessitent un traitement spécifique qui n'avait pu être décelé par le Prestataire lors de l'établissement du devis, ce dernier se réserve le droit de :

- Soit suspendre la prestation de service ;
- Soit de présenter un devis complémentaire intégrant le coût supplémentaire lié à ces difficultés techniques.

En cas de suspension du service ou de refus du devis complémentaire par le Client, le Prestataire se réserve le droit d'exiger le paiement des prestations en tout ou partie réalisée et de ne pas finaliser les prestations sans engager quelque responsabilité à ce titre.

---- FIN DES CONDITIONS PARTICULIERES ----

Fait en deux exemplaires à Oost-Cappel, le.....

Pour : EXPERT-TELECOM

Nom : Monsieur Lionel COORNAERT

Qualité : Gérant

SIGNATURE ET CACHET OBLIGATOIRES

Pour :

Nom :

Qualité :

SIGNATURE ET CACHET OBLIGATOIRES