

Conditions particulières – Services héberger

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire fournit à son Client des services d'hébergement virtuel et/ou des services d'hébergement physique et/ou du service d'infogérance.

Article 2. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les Conditions Générales de Vente ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

- « **AIR DRUM** » désigne le portail de gestion mis à disposition du Client pour gérer notamment les Serveurs Virtuels.
- « **Baie(s)** » ou « **Rack** » désigne l'infrastructure permettant l'hébergement physique des équipements informatiques.
- « **Baie(s) Dédiée(s)** » désigne l'infrastructure permettant l'hébergement physique des données exclusivement attribuée au Client.
- « **Baie(s) Mutualisée(s)** » désigne l'infrastructure permettant l'hébergement physique des données, non exclusivement attribué au Client.
- « **Code D'accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander, modifier ou résilier le Service, grâce à l'intranet du Prestataire, si celui-ci en met un à la disposition de son Client.
- « **Datacenter(s)** » désigne un site physique où sont rassemblées des installations informatiques chargées de stocker et distribuer des données sur un Intranet ou sur Internet.
- « **Date De Mise En Service** » désigne la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.
- « **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.
- « **Durée de rétention** » désigne la durée de conservation de la sauvegarde en jours calendaires.
- « **Firewall** » ou « **Pare-Feu** » désigne un service, un logiciel ou un équipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.
- « **IAAS** » ou « **Infrastructure As A Service** » désigne un service permettant au Client de disposer d'une infrastructure informatique (stockage, vCPU, mémoire RAM).
- « **RAM** » ou « **Random Access Memory** » également appelée mémoire vive. Il s'agit d'un type de mémoire qui équipe tout ordinateur et permettant de stocker des informations provisoires.
- « **RMA** » ((Restitution de Matériel Autorisée) : désigne la procédure de retour de matériel.
- « **SAAS** » ou « **Soft As A Service** » désigne un modèle de distribution de logiciels dans lequel les applications sont hébergées par un fournisseur ou un prestataire de services, et mises à la disposition via un réseau, généralement Internet.
- « **SAN** » ou « **Storage Area Network** » désigne un réseau dédié au stockage des données, relié au réseau du Client.
- « **Serveur(s) Virtuel(s)** » ou « **Virtual Machine** » ou encore « **VM** » est un environnement (système d'exploitation et, éventuellement application(s) installé sur un logiciel) installé sur un logiciel qui imite ou simule un matériel informatique.
- « **Service(s)** » désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3.
- « **Supervision** » consiste en la collecte de données (mesures, alarmes) d'un équipement, d'un serveur ou d'une application.
- « **U** » désigne une unité de Rack.
- « **vCPU** » ou « **VIRTUAL CENTRAL PROCESSING UNIT** » désigne une quote-part de processeur physique alloué à un Serveur Virtuel. Chaque Serveur Virtuel doit disposer au minimum d'un vCPU.

Article 3. DESCRIPTION DES SERVICES

Le Prestataire propose deux (2) types de Services d'hébergement : hébergement physique et hébergement virtuel. Le Client peut également souscrire au Service d'infogérance.

3.1 SERVICES D'HEBERGEMENT PHYSIQUE

3.1.1 Description des Baies

Le Prestataire a conçu une architecture basée sur de multiples DataCenters distants. Ces différents DataCenters sont interconnectés par des fibres optiques noires multi-opérateurs afin de garantir l'acheminement des flux de données. Le Prestataire propose la fourniture d'un hébergement physique via des Baies Dédiées et/ou des Baies Mutualisées.

Les Baies proposées par le Prestataire ont les caractéristiques suivantes :

- Baie de 19", 600x900mm (minimum), 42 U dont 39 utiles, poids maximum de 500kg en standard ;
- Alimentation électrique : 2x16 A (puissance de 3kVA à 16 kVA par Baie) ;
- PDU disposant de 8 prises au minimum.

Options possibles :

- Alimentation électrique : 2x32 A ;
- Câblage fibre ;
- Portes à serrure, étagères ;
- Puissance électrique supplémentaire.

3.1.2 Installation des équipements dans les DataCenters

Sauf mention contraire, le Prestataire est responsable du rangement de tout équipement hébergé dans les DataCenters du Prestataire, que l'équipement soit fourni par le Prestataire ou non.

Le Prestataire fournira l'espace nécessaire et installera l'équipement dans un de ses DataCenters. Le Prestataire est seul responsable du choix de l'emplacement exact de l'équipement dans le DataCenter. Seul le personnel autorisé des services techniques du Prestataire aura accès à l'équipement et aux DataCenters. Si les équipements ne sont pas « rackables », l'utilisation d'une étagère par équipement est obligatoire. L'étagère utilisant un emplacement dans la Baie, une unité d'hébergement supplémentaire sera facturée (1U).

3.1.3 Les conditions d'accès aux DataCenters

Le Client s'engage à informer le support du Prestataire de sa demande d'accès aux DataCenters dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées au préalable sauf dans l'hypothèse d'un Incident bloquant. Chaque demande devra être réalisée par un contact référencé et devra préciser le nom des intervenants, leur société, la date, l'heure et la nature de l'intervention. Le support du Prestataire confirmera par retour d'email la prise en compte de la demande. Tout intervenant devra se munir d'une pièce d'identité, aucune dérogation ne pourra être acceptée.

3.1.4 Gestes de proximité

Les Services d'hébergement physiques incluent en standard, durant les heures ouvrées, des gestes de proximité. Les gestes de proximité sont :

- Contrôle visuel des indicateurs d'état (diodes, indicateurs chiffrés, message à l'écran, câblage) ;
- Arrêt ou redémarrage physique d'équipements ;
- Manipulation hardware basique (plug /unplug d'un câble ou d'une clé USB).

Les gestes de proximité sont inclus dans la limite de :

- Une (1) demande par serveur par semestre ;
- Trois (3) demandes par Baie Dédicée par trimestre ;
- Une (1) heure par intervention ;
- Intervention en heure ouvrée.

Des interventions supplémentaires ou plus complexes peuvent être réalisées à la demande du Client et donnent lieu à l'établissement d'un devis.

3.2 SERVICES D'HEBERGEMENT VIRTUEL

3.2.1 Service Cloud DataCenter

Proposé en mode IaaS, le Service Cloud DataCenter met à disposition des ressources telles que :

- la vCPU et la mémoire RAM commercialisées par palier de 1Go ;
- le stockage commercialisé par palier de 10Go ;
- sauvegarde, bande passante ou licence.

3.2.2 Sauvegarde

Le Service de sauvegarde ne nécessite pas de commande préalable : les ressources sont automatiquement ajoutées au fur et à mesure de l'activation du Service. Afin de bénéficier d'une externalisation des sauvegardes, les plateformes de sauvegarde sont situées sur des DataCenters différents de ceux hébergeant les Serveurs Virtuels. Les données des serveurs sauvegardés sont donc stockées *a minima* sur deux sites distincts.

L'administration des moyens de sauvegarde (matériels et logiciels) est assurée par le Prestataire. Son rôle consiste notamment au maintien en condition opérationnelle des moyens de sauvegarde. Les sauvegardes sont réalisées quotidiennement en dehors des heures ouvrées.

Airdrum permet de sélectionner :

- les VMs à sauvegarder ;
- la Durée de Rétention.

Les différentes Durées de Rétention ainsi que les prérequis techniques nécessaires au bon fonctionnement de la sauvegarde sont précisés dans le bon de commande, le catalogue de services ou l'intranet du Prestataire.

La volumétrie de sauvegarde de l'ensemble des VM est affichée sur le bon de commande, l'intranet ou le catalogue de services du Prestataire et AirDrum.

3.2.3 Service de stockage

Le Service de stockage est disponible selon deux niveaux de sécurisation :

- ENTREPRISE : les données sont hébergées dans un DataCenter. La sécurisation du stockage est assurée par les différents mécanismes intégrés aux Baies de stockage SAN.
- CRITIQUE : les données sont hébergées sur deux DataCenters distants.

Plusieurs niveaux de performance sont proposés et indiqués sur le bon de commande, l'intranet ou le catalogue de Services du Prestataire.

3.3 SERVICE D'INFOGERANCE

Le Service d'infogérance permet de bénéficier de prestations d'exploitation et d'administration, selon le périmètre contractuel retenu. Dans le cadre du Service d'infogérance, toute nouvelle installation d'un matériel informatique doit faire l'objet d'une demande préalable auprès du Prestataire, cette dernière se réservant le droit d'approuver ou non l'installation dudit matériel.

Le Prestataire s'engage à informer le Client des conséquences potentiellement préjudiciables de l'absence de désactivation des mises à jour automatique dans le cadre du Service d'infogérance. Le but de ladite désactivation est de prévenir les risques d'Incidents, de Défaillances et/ou dysfonctionnements dans l'hypothèse où une incompatibilité entre les applications surviendrait par suite d'une mise à jour automatique.

Le Client s'engage à informer le Prestataire des mises à jour devant être installées. Le Prestataire procédera à leur installation sous soixante-douze (72) heures ouvrées. Le Prestataire informe expressément le Client que l'absence de demande de mises à jour peut compromettre la sécurité et la stabilité des serveurs.

Dans l'hypothèse où le Client n'a pas demandé expressément au Prestataire l'installation de mises à jour, le Prestataire ne peut être tenue responsable d'un défaut de sécurité résultant d'une absence de mise à jour logicielle.

Dans l'hypothèse où le Client active une fonctionnalité d'installation de mises à jour automatique, il est informé que cette fonctionnalité peut entraîner un redémarrage non planifié, et donc, une indisponibilité du serveur. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences ou effets indésirables de ces mises à jour sur le fonctionnement du serveur ou des applications.

Article 4. CONDITIONS A LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1 SERVICE D'HEBERGEMENT PHYSIQUE : VERIFICATION DE DIMENSIONNEMENT

Il incombe au Client de s'assurer que le Service et son dimensionnement sont conformes à ses besoins et que le niveau de redondance proposé est en adéquation avec la criticité des applications et données hébergées. En raison de la haute technicité du Service, le Prestataire n'est soumis qu'à une obligation de moyens.

4.2 SERVICE D'HEBERGEMENT VIRTUEL

Il appartient au Client de choisir, sous sa seule responsabilité, le ou le(s) Service(s) d'hébergement virtuel correspondant à ses besoins. Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée par le Prestataire et des modalités liées à l'utilisation desdits Services d'hébergement virtuel.

Le Client fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications nécessaires à l'accès au(x) Service(s).

4.3 SERVICE D'INFOGERANCE : PRISE D'EMPREINTE

Une prise d'empreinte peut être nécessaire dans certaines hypothèses. A l'issue de la prise d'empreinte débute une phase probatoire d'une durée de trois (3) mois calendaires (ci-après la « **Phase Probatoire** »). Cette prise d'empreinte permet de prendre connaissance de la documentation d'exploitation, de la configuration des applications, des éventuelles spécificités de l'installation, du niveau de sécurité, des documents d'exploitation et du dossier d'architecture, etc... Le Client est expressément informé que durant la Phase Probatoire, le Service d'infogérance est facturé mais les SLA relatifs au Service d'infogérance ne sont pas applicables. Si des écarts importants avec les bonnes pratiques sont identifiés, le Prestataire le notifiera au Client. Celui-ci devra procéder aux modifications nécessaires. Le Prestataire pourra également proposer de réaliser les modifications sur devis. L'absence des modifications correctrices entraîne l'impossibilité de réaliser le Service. Le Client est informé que l'absence de documentation rend impossible la prise d'empreinte rendant impossible la réalisation du Service.

Article 5. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

Le Prestataire peut également fournir au Client, à sa demande, divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par le Prestataire est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

5.1 VENTES

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. Le Prestataire se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

5.2 LOCATION

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le catalogue de Services. A l'issue de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour une durée de 12 (douze) mois.

Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

5.3 PROCEDURE « RMA »

Le Prestataire garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le Support Technique du Prestataire et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestataire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

5.4 DEFAUT DE RESTITUTION DE L'EQUIPEMENT

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du catalogue de Service en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au prix du catalogue en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

Article 6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

6.1 SERVICE D'HEBERGEMENT PHYSIQUE

6.1.1 Gestion des livraisons et stockage

Les équipes du Prestataire assurent la réception de la livraison de matériels informatiques sur rendez-vous. Le stockage du matériel livré est assuré au sein d'espaces sécurisés. Le matériel doit être retiré par le Client huit (8) heures ouvrées après la livraison dans le Datacenter. Les colis conservés plus de huit (8) heures ouvrées feront l'objet d'une facturation additionnelle.

Le Client doit communiquer au Prestataire :

- la date de livraison ;
- le nombre de colis à réceptionner ;
- le nom du transporteur.

Si ces éléments d'information n'ont pas été transmis correctement selon les conditions ci-dessus, il est possible que le colis ne soit pas correctement identifié et que la livraison soit refusée.

6.1.2 Maintenances constructrices

En cas de dysfonctionnement d'un équipement appartenant au Client, celui-ci a à sa charge le pilotage et le suivi de l'intervention du service après-vente constructeur. L'intervention du constructeur dans les DataCenters doit faire l'objet d'une demande par un contact référencé et devra préciser le nom des intervenants, leur société, la date, l'heure et la nature de l'intervention. Sauf intervention exceptionnelle, le Prestataire doit être informé dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées avant l'intervention. Le support du Prestataire, confirmera par retour d'email la prise en compte de la demande. Tout intervenant devra se munir d'une pièce d'identité, aucune dérogation ne pourra être acceptée.

6.2 SERVICE D'INFOGERANCE

6.2.1 Environnement constitué d'un nombre égal ou inférieur à 10 serveurs infogérés

Pour les environnements de moins de 10 serveurs infogérés, la Supervision est réalisée depuis la plateforme de supervision centralisée du Prestataire.

Deux types de règles doivent être mise en place sur le Firewall pour permettre le fonctionnement de la Supervision :

- Règles de translation ;
- Règles d'ouverture de ports du serveur de supervision du Prestataire vers les serveurs supervisés.

Ces règles ne devront pas être modifiées ou supprimées par le Client sous peine de rendre la Supervision inopérante.

Dans l'hypothèse où le Service d'infogérance du Firewall est réalisé par le Client, le Prestataire lui communiquera par email procédures à suivre.

6.2.2 Environnement à partir de 11 serveurs infogérés

La collecte des données de Supervision est réalisée au moyen d'un serveur satellite installé dans l'environnement à superviser. Ce serveur satellite communique avec l'infrastructure de Supervision centrale du Prestataire : une règle permettant la communication entre ces deux serveurs doit être mis en place sur le Firewall.

Cette règle ne doit pas être modifiée ou supprimée par le Client sous peine de rendre la Supervision inopérante. Si l'infogérance du Firewall est réalisée par le Client, le Prestataire lui communiquera par email les procédures à suivre.

6.2.3 Prestation de gestion des changements

Le processus de gestion des changements a pour objectif d'assurer une coordination centralisée dans la mise en œuvre de tout changement afin de minimiser les éventuelles perturbations et d'assurer la traçabilité des opérations entreprises. La gestion des changements est réalisée en heures ouvrées : de 9h à 18h du lundi au vendredi.

Un changement est qualifié par les équipes du Prestataire et peut être:

- **Standard** : il amène une charge de travail faible ou modéré, il est bien maîtrisé, présente peu de risques, n'apporte pas de modification du système, sa validation et son autorisation sont rapides. La réalisation de ce changement est gratuite dans la limite du nombre d'interventions mensuelles précisé dans le catalogue de Services.
- **Significatif** : la charge de travail et le risque sont significatifs. L'évaluation et la mise en œuvre nécessitent l'intervention d'un ingénieur et une organisation spécifique : livrables, tests et recette inclus. La réalisation de ce changement est une prestation payante, selon le catalogue de Services.
- **Majeur** : il nécessite la mise en œuvre d'un projet qui peut être important mobilisant des ingénieurs et un chef de projet. La réalisation de ce changement est une prestation payante, selon le catalogue de Services.

6.3 MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE : CODES D'ACCES

Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire du Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Prestataire d'en choisir un nouveau).

6.4 ACTES DE MALVEILLANCE OU PIRATAGE

Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée par le Client. Dans l'hypothèse d'un Service d'hébergement sans le Service d'infogérance, le Client est responsable face aux attaques informatiques et/ou piratage.

Article 7. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE « SLA »

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{[\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

Article 8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à n'utiliser pour l'hébergement physique que des équipements qui ont un marquage CE, qui sont approuvés pour la compatibilité électromagnétique, qui ne mettent pas en danger les installations du Prestataire et de tiers et qui, dans l'ensemble, sont conformes à l'état de l'art et aux règles reconnues de la technologie.

Le Prestataire n'ayant pas connaissance du contenu (les données) stocké au sein de ses DataCenters par le Client, ce dernier s'engage donc à utiliser le(s) Service(s) de manière licite, dans le respect de la réglementation en vigueur et en conformité avec les spécificités et caractéristiques techniques des Services.

Les Services ne doivent pas être utilisés pour héberger un contenu et/ou une activité illégale ou frauduleuse.

Le Client s'interdit de réaliser ou faire réaliser toute action susceptible de porter atteinte à l'intégrité ou au bon fonctionnement de l'infrastructure du Prestataire (test d'intrusion, recherche de vulnérabilité, usurpation de droits d'accès, ...) sans l'accord préalable écrit de ce dernier.

Le Client s'engage strictement à ne pas utiliser les ressources mis à sa disposition pour envoyer des e-mails non sollicités (SPAM).

Dans l'hypothèse d'un hébergement des données via des Baies Mutualisées, le Client s'interdit, dans le cadre de l'utilisation du Service, toute action visant à porter atteinte aux droits des autres clients du Prestataire utilisateurs du Service. Le Client s'interdit à ce titre de modifier tout élément ne relevant pas strictement de ses propres données.

Le Client s'engage également à ne pas porter atteinte aux droits de tiers et à respecter les droits de propriété intellectuelle ; il est responsable de la bonne conformité des usages des licences des logiciels.

Article 9. SUSPENSION ET RESILIATION

9.1 RESILIATION DES SERVICES

Le Service, en tout ou partie, est résiliable par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de six (6) mois.

Si la résiliation prend effet pendant la Période Initiale, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service.

Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

Si la résiliation des Services entraîne une restitution des équipements, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ».

9.2 SUSPENSION

En complément des dispositions des Conditions Générales de Vente s'agissant la Suspension du Service, le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du ou des Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les Conditions Générales de Vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

En cas de résiliation du Service, pour quelque cause que ce soit, le Client disposera d'un délai de trente (30) jours ouvrés pour effectuer à distance la copie du contenu hébergé et plus généralement de l'ensemble des données, se trouvant sur la Machine Virtuelle, qu'il souhaite conserver ledit contenu. Passé ce délai, le Prestataire pourra librement disposer de la Machine Virtuelle et effacera l'intégralité des données s'y trouvant, sans que le Client puisse lui en faire grief ni invoquer quelque préjudice que ce soit.

Article 10. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie dans le Bon de Commande ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire. Il est précisé que tout mois entamé est dû.

Dans l'hypothèse d'une intervention à tort, cette dernière sera facturée au tarif en vigueur. La tarification du Service est définie dans le Bon de Commande.

Article 11. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les Conditions Générales de Vente, le Prestataire décline toute responsabilité dans les cas suivants :

- Le Prestataire n'est pas responsable des données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle que des données ou des services présents sur les serveurs du Client affecterait.
- de toutes conséquences liées à une utilisation des Services à des fins illicites, en violation de droits de tiers ou en violation de la réglementation en vigueur ;
- dans l'hypothèse où le Prestataire est amené à retirer tout contenu manifestement illicite transmis et/ou stocké via les Services sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative.
- Le Client s'engage à informer l'utilisateur que les données et l'ensemble des contenus, doivent respecter l'ordre public et ne doivent pas enfreindre ni les droits de tiers, ni les dispositions des présentes Conditions Particulières, ou une législation ou une réglementation applicable, notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie, etc.), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, au crime, au délit, au suicide, à la violence, au terrorisme, de règles de la concurrence et de comportement loyal en matière commerciale.
- du fait de l'enregistrement et/ou de l'exploitation d'un Code d'Accès et/ou d'un identifiant.

Dans le cadre du Service d'infogérance, le Client est expressément mis en garde que le Prestataire n'étant pas à l'origine de la transmission des données, ne sélectionnant pas le destinataire de la transmission et ne sélectionnant et ne modifiant pas les données faisant l'objet de la transmission, le Prestataire ne pourra être tenue pour responsable des données ainsi transmises.

Article 12. REVERSIBILITE DES SERVICES

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour que le Client puisse bénéficier de la fourniture des Services pendant un délai de trente (30) jours calendaires maximum à compter de la réception de la lettre recommandée avec avis de réception indiquant la cessation desdites relations contractuelles, étant précisé que la réversibilité des Services ne peut pas bénéficier au Client en cas de défaut de paiement de ce dernier.

Le Prestataire s'efforcera de fournir au Client à l'expiration de la fourniture du Service, les éléments et informations nécessaires à cet effet.

Le Prestataire indique au Client qu'ils pourront définir les conditions et modalités pratiques de la réversibilité dans un plan de réversibilité élaboré par le Prestataire et validé par le Client. Les prestations d'assistance feront l'objet d'un devis en fonction du périmètre de réversibilité confié par le Client au Prestataire.