

Conditions Particulières de service d'hébergement et d'infogérance d'équipements informatiques et de télécommunications

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service:

La "Date de Mise en Service" signifie la date à laquelle le Serveur d'Hébergement qui héberge une Application Hébergée est prêt, pour la première fois, à recevoir du Contenu ; et/ou la date à laquelle l'Équipement est prêt, pour la première fois, à être utilisé par le Client.

Le « Centre d'Hébergement » signifie une installation d'hébergement utilisée par le Prestataire pour fournir des Services au Client.

L'« Application Hébergée » signifie un logiciel, une application Internet ("Apps"), ou une base de données, listé dans le Bon de Commande ou dans un document annexe au Contrat et installé sur un équipement hébergé dans le Centre d'Hébergement contenant des données appartenant et/ou sous la responsabilité du Client (ci-après désignés le «Contenu»).

Le « Serveur d'Hébergement » signifie le matériel informatique du serveur, constitué d'Équipement(s), et qui est dédié à l'hébergement de l'Application Hébergée.

Le « Port d'Accès » signifie le port sur le réseau Internet auquel les Serveurs d'Hébergement sont reliés pour avoir accès aux réseaux d'Opérateurs.

Une «Défaillance » signifie le défaut de fonctionnement du Centre d'Hébergement et/ou d'un Équipement du Prestataire rendant l'Application Hébergée totalement inutilisable en l'absence de tout Evènement excusable.

L'« Opérateur » signifie l'opérateur de communication électronique qui, en application d'un contrat séparé avec le Prestataire, fournit au Serveur d'Hébergement un accès aux capacités de son réseau de communication électronique.

« Mobility Business » est une marque déposée de MB2I. L'entité à facturer dans le cadre de la prestation de services est MB2I.

2. DESCRIPTION DU SERVICE D'HEBERGEMENT

2.1 Le Prestataire accueillera un ou plusieurs Equipements et/ou Serveurs d'Hébergement dans son Centre d'Hébergement, chacun de ces serveurs hébergeant une ou plusieurs Applications Hébergées. Chaque Equipement et/ou Serveur d'Hébergement sera connecté à Internet et/ou au réseau d'un Opérateur à travers un réseau local qui sera situé au sein du Centre d'Hébergement (ci- après désigné le « LAN du Centre d'Hébergement »).

2.2 Le Centre d'Hébergement fournit un espace physique sécurisé ayant un environnement contrôlé, ainsi qu'un système d'alimentation ondulé avec un groupe électrogène. Le Prestataire assurera ou fera assurer la gestion du Centre d'Hébergement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

2.3 Pour la réalisation du Service d'hébergement, le Prestataire procédera le cas échéant aux actions suivantes :

- Définir avec le Client l'architecture nécessaire à la mise en place du Service (Equipement dédié au Client ou mutualisé entre les clients du Prestataire), et le Equipements ;
- Installer et câbler les baies devant héberger l'Equipement ;
- Configurer le LAN du Centre d'Hébergement pour le Client ;
- Installer les Equipements dans les baies affectées au Client ;

2.4 Une fois que l'installation, la configuration et le(s) test(s) d'un Equipement, dans les baies fournies par le Prestataire dans un lieu désigné par ce dernier au sein du Centre d'Hébergement, sont terminées, le Prestataire fournira les services d'assistance décrits à l'Article 3 ci-dessous (ci-après désignés « Service d'Infogérance »).

3. DESCRIPTION DU SERVICE D'INFOGERANCE

3.1 Le Prestataire fournira les Services d'Infogérance définis ci-après pour les Equipements dédiés au Client ou pour les Equipements mutualisés entre les clients du Prestataire et utilisés par le Client (dans cette dernière hypothèse, le Client aura donc un droit limité, et non exclusif d'utiliser les capacités des Equipements que le Prestataire met sa disposition) tel que mentionné dans le Bon de Commande et moyennant le paiement des frais correspondants.

3.2 Selon les dispositions du Bon de Commande, le Service peut comprendre la fourniture par le Prestataire de tout ou partie des prestations suivantes :

- a) Déterminer avec le Client les paramètres de configuration de l'Equipement et les communiquer au Client,
- b) Installation, administration et systèmes d'exploitation, et/ou toute Application Hébergée mentionnées dans le Bon de Commande ;
- c) Utiliser les moniteurs de supervision pour surveiller de manière proactive le(s) Equipement(s) ou Application(s) Hébergée(s) ;
- d) Si le Client a commandé un système local de sauvegarde, maintenir le système local de sauvegarde sur le(s) Serveur(s) d'Hébergement sur lequel(s) se trouvent les données à sauvegarder et stocker,
- e) Prendre en charge les défaillances de fonctionnement, sur incident détecté par le Prestataire ou signalé par le Client selon la procédure en vigueur, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, ou 5 jours sur 7 et uniquement pendant les Heures et Jours Ouvrés (ci-après désignées les « Périodes de Maintenance ») selon les mentions indiquées dans le Bon de Commande,
- f) Notifier au Client les défaillances de fonctionnement selon la procédure en vigueur,
- g) Le cas échéant, restaurer les données altérées ou perdues à partir des données de sauvegardes stockées,
- h) Les activités couvertes sont les suivantes :
 - Analyse, diagnostic,
 - Mise en place de solutions de contournement (s'il y a lieu),
 - Réalisation des dépannages,
- i) Adresser au Client, procédure en vigueur, et dans la mesure du possible, au moins cinq (5) jours ouvrés avant la date souhaitée de l'intervention, un rapport détaillé sur les modifications

à réaliser au niveau des Equipements, en prévention de problèmes pressentis à court terme ou suite à des incidents répétitifs

j) Obtenir l'accord du Client sur la date de l'intervention dans la seule hypothèse où la maintenance ne concerne que des Equipements exclusivement dédiés au Client

k) Réaliser l'intervention, (à la date validée par le Client dans cette dernière hypothèse)

4. MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

4.1 Au terme de la réalisation de l'installation et configuration des Equipements et/ou Applications Hébergées par le Prestataire, celui-ci effectuera des tests de vérification afin de s'assurer que le Service est prêt à être utilisé par le Client. Dans le cas où les tests de vérification révèlent que le Service est prêt à être utilisé, le Prestataire enverra au Client un avis de mise à disposition précisant la Date de Mise en Service.

4.2 Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de notification de la mise à disposition du Service pour faire part de ses réserves éventuelles. Sans réponse de la part du Client dans ce délai, la mise en service sera réputée effective à partir de la Date de Mise en Service indiquée dans l'avis de mise à disposition. En cas de réserves bloquantes empêchant l'utilisation du Service, le Prestataire effectuera les corrections nécessaires et procédera aux tests de bon fonctionnement en présence d'un représentant du Client. Les résultats de ces tests seront consignés dans un procès-verbal de recette qui sera signé par un représentant du Client et un représentant du Prestataire. Un nouvel avis de mise en service sera alors émis par le Prestataire.

5. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

5.1 Le Prestataire s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

5.2 Le Prestataire s'efforcera de rétablir le fonctionnement du Centre d'Hébergement, d'un Equipement, d'un Serveur d'Hébergement et/ou d'une Application Hébergée qui deviendrait l'objet d'une Défaillance dans le délai indiqué dans le Bon de Commande et ce, à compter du moment où le Client a notifié ladite Défaillance du Service au service client du Prestataire et que ce dernier a établi un ticket d'incident « *éligible* » correspondant (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Un ticket d'incident est qualifié d'*éligible* lorsque qu'il est reçu par le service client du Prestataire au cours de la Période de Maintenance choisie par le Client.

5.3 Le Client pourra, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à 20% des Frais Fixes mensuels payables au titre de la fourniture du Service relatif à un Serveur d'Hébergement et/ou à une Application Hébergée concerné au cours d'une période mensuelle de facturation donnée, si un ou plusieurs Objectifs de Rétablissement du Service ne sont pas atteints durant ledit mois. Il est précisé que l'avoir ne concernera que le ou les Serveurs d'Hébergement et/ou la ou les Applications Hébergées objet de la Défaillance.

5.4 Sur une période consécutive de douze (12) mois, le Prestataire s'efforcera de rendre le Centre d'Hébergement, les Equipements, les Serveurs d'Hébergement et/ou les Applications Hébergées disponibles pour le Client au moins 99,7% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé Equipement par Equipement, Serveur d'Hébergement par Serveur d'Hébergement et Application Hébergée par Application Hébergée sur

la base des tickets d'incidents notifiés par le Client au service client du Prestataire au cours de la période susmentionnée.

5.5 Le Client pourra, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un (1) mois de Frais Fixes payable au titre de la fourniture du Service relatif à un Equipement, un Serveur d'Hébergement et/ou à une Application Hébergée concerné au cours d'une période annuelle de facturation donnée, si un ou plusieurs Objectifs de Disponibilité du Service ne sont pas atteints durant ladite période. Il est précisé que l'avoir ne concernera que le(s) Equipement(s), Serveur(s) d'Hébergement et/ou Application(s) Hébergée(s) objet d'une Défaillance.

5.6 L'objectif ci-dessus s'applique seulement au matériel informatique des Equipements et du Serveur d'Hébergement, incluant la carte d'interface réseau, ainsi qu'à l'Application Hébergée et au Port d'Accès à Internet à l'exclusion du LAN du Centre d'Hébergement et des réseaux d'Opérateurs.

5.7 Néanmoins, les pénalités libératoires mentionnées aux articles 5.3, 5.4 et 5.5 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Centre d'Hébergement, un Equipement, un Serveur d'Hébergement et/ou une Application Hébergée est rendu indisponible en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) le Contenu (ii) une anomalie, une erreur, un bug logiciel (iii) les actes ou omissions du Client (ou des personnes travaillant pour son compte) (iv) une maintenance régulièrement planifiée (v) le réseau d'un Opérateur (vi) un trafic du réseau qui excède la capacité du Serveur d'Hébergement et/ou de l'Equipement (vii) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec les efforts de rétablissement entrepris par le Prestataire (viii) l'attente par le Prestataire de l'accord du Client pour remettre l'Application Hébergée correspondante en fonctionnement et/ou en ligne, et, le cas échéant, pour redémarrer le Serveur d'Hébergement.

5.8 Le Client notifiera immédiatement au Prestataire toute indisponibilité du Centre d'Hébergement, d'un Serveur d'Hébergement ou d'une Application Hébergée, et devra apporter sa pleine coopération à cette dernière pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre.

5.9 L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

- seul un avoir pour Objectif de Rétablissement du Service pourra être émis pour toute période consécutive de 24 heures ;
- le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 12 mois consécutifs sera plafonné à 50% des Frais Fixes annuels ; et
- les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

6. DUREE

6.1 La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service.

6.2 Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

6.3 Le montant des Frais de Résiliation Anticipée correspondra au nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale ou la Période de Reconduction en cours, multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni.

6.4 Le Client sera redevable dans tous les cas des frais d'interruption anticipée dus par le Prestataire à ses cocontractants.

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

7.1 Le Client est responsable de la sécurité (hormis la sécurité physique et celle décrite dans les présentes Conditions Particulières) et de toute utilisation d'une Application Hébergée, et notamment du contrôle (a) de la fraude et de toute autre utilisation illégale, (b) des modifications non autorisées et tout autre comportement non autorisé, et (c) de tout usage suspect ou autre activité suspecte. Les Services mutualisés du Prestataire (Firewall, Antivirus et Antispam), comme tout système de sécurité, peuvent avoir des vulnérabilités potentielles, le Client doit, ainsi, considérer ces Services comme des outils devant être employés comme une stratégie de sécurité complète et non comme une solution totale.

7.2 Le Client est responsable de tout Contenu (y compris des logiciels et des noms de domaines) et de la fonctionnalité ou de son accès à travers une Application Hébergée.

7.3 Par les présentes, le Client accorde (ou fera en sorte que d'autres accordent) au Prestataire le droit, sans perception de droits d'auteur et sans limitation géographique, de télécharger, d'afficher, de distribuer, de copier et de stocker chaque élément du Contenu afin de permettre au Prestataire d'exécuter le Contrat.

7.4 Le Client déclare et garantit que pour chaque élément du Contenu (a) le Client est autorisé à accorder les droits décrits ci-dessus, (b) que le Contenu et ses utilisations ne violeront ni ne détourneront aucuns des droits de propriété ou des autres droits des tiers, ou ne seront pas illégaux, et (c) le Contenu ne comprendra aucun virus, bombe logique ou autre code délictueux.

7.5 Si le Prestataire estime raisonnablement l'Équipement, de l'Application Hébergée, cause ou est susceptible de causer une interférence ou créer une situation risquée, et en informe le Client, le Prestataire estime qu'un élément de Client prendra toutes les nécessaires pour y Indépendamment de toute possibilité, si le Client ne résout pas le problème rapidement, le Prestataire peut suspendre immédiatement le Service.

7.6 Le Prestataire peut supprimer immédiatement un élément du Contenu qui viole ou détourne un quelconque droit d'un tiers.

7.7 Le Client n'obtiendra aucun (a) droit de propriété immobilier ou autres droits de propriété quelconque dans le Centre d'Hébergement, ou (b) droits conférés à un locataire du Centre d'Hébergement.

7.8 Le Contrat est subordonné au contrat de location entre le Prestataire et le titulaire du bail du Centre d'Hébergement et/ou les propriétaires fonciers dans la mesure où tout espace du Centre d'Hébergement est loué par le Prestataire.

7.9 L'exportation et/ou l'importation de certains équipements, logiciels du Prestataire et/ou des Informations Confidentielles du Prestataire (ci-après désignés « Biens Réglementés ») sont soumis aux lois, règlements, politiques, procédures, restrictions et réglementations nationales et/ou étrangères applicables à l'exportation et/ou l'importation de biens (ci-après « Règles d'Import/Export »). Le Client s'engage à exporter, importer et/ou communiquer un Bien Réglementé en se conformant strictement à toute Règle d'Import/Export applicable. Le Client

s'engage à ne pas essayer d'éviter, de quelque façon, les contrôles d'exportation français, américains ou autres, applicables aux moyens de cryptologie, et pouvant concerner un Bien Réglementé.

Fin du document