



CONDITIONS PARTICULIERES

HEBERGEMENT/CLOUD/SAAS

30/04/2015 – V.2

Article 1. Préambule

1. Le client souhaite bénéficier d'une prestation d'hébergement.
2. Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales du fournisseur.
3. Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par le fournisseur, le client a considéré que le fournisseur avait parfaitement identifié son besoin et a retenu le fournisseur comme son prestataire pour une prestation d'hébergement de données.
4. Compte-tenu des éléments susvisés, c'est en parfaite connaissance de cause que le client confie au fournisseur qui l'accepte, les prestations visées au sein des présentes conditions particulières.

Article 2. Définitions

5. Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :
 - « centre d'hébergement » : ensemble des moyens logistiques, matériels, logiciels et humains permettant l'exécution des traitements temps réel et des traitements batch, en vue de l'obtention des résultats définis aux présentes ;
 - « cloud » : ensemble de processus permettant l'hébergement sur des serveurs distants et accessibles via internet ;
 - « données » : ensemble des informations de toutes natures communiquées par le client sous son entière responsabilité, hébergées par le fournisseur et destinées à être traitées dans le cadre de la mise en œuvre du service ;
 - « flux » : transmission d'informations composées des données du client et du résultat des traitements par les applications informatiques ;
 - « hébergement » : ensemble de prestations de stockage selon les cas des données et applicatifs clients ;
 - « Infrastructure as a Service (IaaS) » : mode de mise à disposition à distance d'une infrastructure informatique au client hébergée par le fournisseur via un portail accessible sur internet ;
 - « Plateform as a Service (PaaS) » : mode de mise à disposition au client d'un environnement dans lequel la plateforme d'exécution de ses applications est intégralement externalisée ;
 - « Software as a Service (SaaS) » : mode de mise à disposition de ressources informatiques par le fournisseur au client de manière externalisée ;
 - « Utilisateur » : personne physique salariée du client ayant l'autorisation d'accéder aux services, objet des présentes.

Article 3. Objet

6. Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le fournisseur fournit au client les prestations :

- d'hébergement physique des données du client au sein des locaux du fournisseur ou des locaux du client ;
- de mise en œuvre d'une solution en mode Cloud ;
- d'assurer l'accès aux applications en mode SaaS. La prestation peut s'accompagner de prestations plus complexes de type IaaS, PaaS ou autre dans des conditions définies dans l'offre de service.

Article 4. Documents

7. Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant :

- l'offre de services matérialisée selon les cas par une proposition commerciale, un devis, un bon de commande, une commande en ligne ou tout autre document rédigé par le prestataire et décrivant la prestation à intervenir ;
- les présentes conditions particulières ;
- les conditions générales.

Article 5. Entrée en vigueur

8. Les présentes conditions particulières entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :

- leur signature ou acceptation par le client ou leur acceptation en ligne ;
- la signature d'un bon de commande ou l'acceptation d'une proposition commerciale par le client ;
- la première demande d'intervention du client.

9. Les présentes sont en tout état de cause considérées comme valablement acceptées par le client au plus tard à compter de :

- un premier règlement au bénéfice du fournisseur ;
- l'utilisation totale ou partielle des prestations réalisées.

10. 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 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.

11. Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des présentes, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour.

Article 6. Obligations du client

6.1 Prestations d'hébergement physique

12. Dans le cadre de la réalisation des prestations d'hébergement physique au sein des locaux du fournisseur ou du client, le client s'engage à :

- remettre au fournisseur l'ensemble des éléments faisant l'objet de la prestation d'hébergement notamment mais non exclusivement, la ou les données destinées à être hébergées et le ou les noms de domaine et autres identifiants, qui lui auront été attribués par les autorités compétentes ;
- informer sans délai et de manière préventive, le fournisseur de tout événement susceptible d'avoir des répercussions quant à la prestation d'hébergement ;
- transmettre au fournisseur une liste complète et détaillée de l'ensemble des personnes ayant contribué à la création des données ou de l'une des données des services en ligne en application de la loi 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Les personnes identifiées sur cette liste devront être identifiées par leur nom ainsi que leur prénom ;
- procéder à période régulière à ses propres sauvegardes de nature à assurer la conservation de ses données, nonobstant l'existence d'opérations de sauvegarde qui pourraient être réalisées par le fournisseur.

13. Il est précisé en tant que de besoin que l'adaptation, la mise à jour des données est réalisée par le client sous son entière responsabilité.

6.2 Prestations d'hébergement en mode cloud

14. Dans le cadre de la réalisation des prestations d'hébergement en mode cloud, il appartient au client de s'assurer également qu'il est en mesure de recourir à des services en mode cloud au regard notamment de :

- la qualité et ou la sensibilité de ses données ;
- les restrictions légales, réglementaires ou ordinales qui peuvent être les siennes ;
- les engagements pris à l'égard de ses propres clients.

15. Il appartient également au client de s'enquérir auprès du fournisseur des caractéristiques essentielles de l'offre cloud notamment au regard :

- des niveaux et performance de services ;
- de la couverture géographique ;
- de la facturation.

16. Le client s'engage à :

- utiliser les services conformément aux présentes ;
- collaborer avec le fournisseur ;
- souscrire à un niveau de service SaaS adapté à la criticité des traitements et des données objets des présentes ;
- informer le fournisseur sans délai et de manière préventive de tout événement susceptible d'avoir des répercussions quant à l'exécution des présentes ;
- faire son affaire personnelle de l'accès au site du fournisseur ;
- supporter les coûts d'accès au serveur notamment télécom du fournisseur qui sont à la charge exclusive du client et souscrire les abonnements de télécommunications nécessaires ;
- contrôler les résultats fournis avant toute mise en œuvre.

17. Le mode Cloud est un mode d'accès et de traitement des données. Il ne se substitue pas à des prestations de sauvegarde et encore moins à des prestations de reprise d'activité.

18. Il appartient donc au client de réaliser des copies de sauvegardes sauf s'il souscrit à des services spécifiques auprès du fournisseur. Le fournisseur ne saurait être tenu responsable des conséquences dommageables pour le client ou des tiers de la perte, de la détérioration ou de la destruction des données du client.

Article 7. Obligations du fournisseur

19. Le service délivré par le fournisseur s'organise, en fonction de l'offre de services, autour des prestations suivantes :

- l'hébergement physique des données du client au sein des locaux du fournisseur ou de ceux du client ;
- le traitement des données du client en mode cloud, dans la limite des volumétries définies dans la proposition commerciale ;
- la mise à disposition du client des applications informatiques par accès distant, afin de permettre le traitement des informations transmises par le client au fournisseur via l'accès aux services SaaS ;
- l'acheminement des flux vers les applications informatiques hébergées.

7.1 Prestations d'hébergement physique

20. Le détail des prestations confiées au fournisseur par le client est contenu dans la proposition commerciale. Le client est réputé avoir reçu l'ensemble des documents et informations relatives aux prestations prises en charges par le fournisseur et en accepter le budget sans réserves.

21. L'hébergement physique des données du client par le fournisseur s'organise autour des prestations suivantes :

- l'allocation d'une capacité de stockage technique sur serveur informatique ;
- l'installation du service en ligne du client sur un serveur mutualisé ou dédié ;
- la mise en ligne du service en ligne du client et son accessibilité ;
- la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations définies aux présentes.

22. En cas de réalisation de la prestation d'hébergement au sein de ses locaux, le fournisseur aura la possibilité, pendant la période d'exécution des présentes, de déplacer le lieu d'hébergement vers tout autre lieu de sa convenance.

7.2 Prestations d'hébergement en mode cloud

23. Dans le cadre de la fourniture des prestations d'hébergement en mode cloud, le fournisseur aura la possibilité, pendant la période d'exécution des présentes, de modifier la couverture géographique de son offre Cloud. Cependant si cette évolution implique d'autres pays que ceux de l'Union européenne ou admis comme proposant un niveau de

protection équivalent le fournisseur devra en aviser préalablement le client qui pourra demander, sans préavis ni sans indemnités, la résiliation des présentes.

24. En cas d'augmentation de l'espace disponible nécessaire à l'hébergement des données du client, les parties se rapprocheront afin de définir les conditions, notamment financières, de l'octroi par le fournisseur d'un espace complémentaire pour l'hébergement des données du client.

25. Le passage en mode cloud est généralement réalisé en deux temps :

- phase de transition au titre de laquelle tout ou partie des données et applications client sont transférée dans le service cloud du fournisseur ;
- phase d'exploitation au titre de laquelle le fournisseur assume effectivement la prestation. Il ne peut se voir opposer les niveaux de service que dans le cadre de la phase d'exploitation.

26. Le fournisseur réalisera les prestations d'assistance au démarrage conformément aux spécifications de la proposition commerciale, notamment le paramétrage des fonctionnalités des applications informatiques hébergées.

27. La conformité du paramétrage des fonctionnalités aux spécifications définies dans la proposition commerciale sera confirmée soit par la signature d'un procès-verbal de recette soit par la première exploitation du service par le client en phase exploitation.

28. Le fournisseur s'engage à rendre accessible les applications informatiques distantes conformément aux spécifications détaillées dans la documentation et/ou la proposition commerciale, à compter de la signature des présentes.

29. Le fournisseur se réserve toutefois le droit de restreindre, totalement ou partiellement, l'accès aux services SaaS afin d'assurer la maintenance, dans le cadre de prestations programmées, de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre pour la fourniture des services.

30. Dans la mesure du possible, le fournisseur tentera de ne pas rendre indisponibles les applications informatiques pendant un temps excessif.

31. Pendant l'exécution des présentes, le client pourra proposer au fournisseur de lui fournir, de manière optionnelle, des services de personnalisation des fonctionnalités des applications informatiques hébergées qu'il édite ou du service proposé dans les présentes, par l'ajout de nouvelles prestations.

32. Dans une telle hypothèse, les parties se rapprocheront pour définir les nouvelles conditions de leurs obligations respectives et s'engagent à signer un avenant aux présentes.

33. Le fournisseur n'est pas tenu envers le client à une obligation d'amélioration continue mais il fait évoluer son service Cloud de manière régulière et propose les évolutions de service au client qui peut y souscrire.

34. A l'expiration de son engagement le fournisseur s'engage à assurer une réversibilité de ses prestations, afin de permettre au client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, la fourniture d'un service Cloud. Il ne s'agit là que de prestations d'assistance, sans transfert de savoir-faire ni des outils du fournisseur, et qui seront

facturées en application du taux horaires ou des unités d'œuvre au jour où la prestation de réversibilité sera demandée par le client.

Article 8. Accessibilité

35. Dès signature des présentes et sous réserve des paiements correspondant aux services choisis, le fournisseur concédera au client un droit d'utilisation à distance des services.

36. Pour ce faire, le fournisseur fournira au client un identifiant et un mot de passe permettant à cette dernière d'accéder au service, objet des présentes.

37. L'identification du client au moyen de l'identifiant et du mot de passe qui lui ont été adressés vaut de manière irréfutable imputabilité des opérations effectuées au moyen de ce mot de passe et de cet identifiant.

38. L'identification et le mot de passe fournis par le fournisseur au client sont confidentiels, uniques et personnels. Le client est seul responsable de leur utilisation.

39. Le client s'engage sur la base d'une obligation de résultat à garder secret le mot de passe et l'identifiant qui lui ont été remis.

40. Sauf stipulation contraire dans la documentation, le fournisseur autorise une seule connexion à la fois par identifiant et mot de passe.

41. En cas de perte ou de vol de son mot de passe, le client en informera le fournisseur sans délai par téléphone, télécopie ou courrier électronique et confirmera cette perte ou ce vol par lettre recommandée avec avis de réception.

42. Le client a connaissance de la nature de l'internet, notamment de ses performances techniques et de temps de réponse qui dépend de paramètres étrangers au fournisseur. Il appartient donc au client de prendre toutes les mesures nécessaires pour disposer des équipements et capacités notamment de flux en rapport avec ces besoins.

Article 9. Maintenance

43. La proposition commerciale peut prévoir que le fournisseur assure une prestation de maintenance de son service d'hébergement.

44. Dans ce cas, le fournisseur, après en avoir informé le client, se réserve le droit de restreindre, totalement ou partiellement, de manière temporaire l'accès au centre d'hébergement, afin d'assurer la maintenance du matériel et/ou des logiciels et des infrastructures mises en œuvre pour l'hébergement des données.

45. Dans la mesure du possible, le fournisseur tentera de ne pas rendre indisponibles les applications informatiques pendant un temps excessif.

46. Le fournisseur n'assurera pas le service de maintenance dans les cas suivants :

- refus de la part du client d'accepter une mise à jour proposée par le fournisseur ;
- utilisation de l'accès distant de manière non conforme à la documentation ;
- intervention non autorisée du client ou d'un tiers ;
- anomalie générée par le matériel du client ou ses équipements d'accès.

Article 10. Responsabilité

47. Il est rappelé en tant que de besoin que le fournisseur ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- du fait des données hébergées ;
- du fait de l'enregistrement et/ou de l'exploitation de tel ou tel identifiant (nom de domaine, adresse électronique, désignation d'un forum, ...) ;
- du fait du référencement des données hébergées ;
- d'atteintes aux systèmes de traitement automatisés de données commises par des tiers telles que visées dans le Code pénal ;
- du fait de virus.

48. Il appartient seul au client de s'assurer de la légalité de l'objet même des données, tant au regard du respect des règles d'ordre public que du respect des droits des tiers.

49. Le fournisseur ne saurait être tenu pour responsable du résultat des prestations si elles devaient être affectées par des informations incomplètes ou erronées communiquées par le client.

50. Il est expressément convenu entre les parties que le fournisseur déconnectera automatiquement l'accès aux données du client si elle a été saisie par une autorité judiciaire.

51. Le client ne pourra prétendre à quelques dommages et intérêts que ce soit si le fournisseur, saisi par une autorité judiciaire, interrompt l'accès à la totalité ou à une partie aux données du client.

Article 11. Garanties

52. Le fournisseur garantit un niveau mensuel optimal de disponibilité et de performance de son infrastructure d'hébergement, conformément à la proposition commerciale.

53. Le fournisseur reconnaît l'importance primordiale pour le client de sécuriser l'accès au système, notamment en termes d'intrusion logique et/ou physique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde des données. Il met en place et maintient une sécurité optimale tant physique que logique.

54. Aussi, le fournisseur met en place et maintient une sécurité optimale tant physique que logique.

Article 12. Protection des données à caractère personnel

55. Les données hébergées physiquement ou présentes dans le Cloud mis à la disposition du client sont sa propriété exclusive et sont placées sous sa seule responsabilité.

56. Le fournisseur ne procède à aucun contrôle de ces données et n'y accède que pour des raisons liées à la prestation qu'il assure pour le client.

57. Les Parties s'engagent à collecter et à traiter toute donnée personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Au regard de cette loi, le Client est responsable du Traitement réalisé au titre du Contrat.

58. Le fournisseur s'engage à communiquer au Client la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le Traitement, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le Traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum huit heures après la découverte de la faille de sécurité ou suivant réception d'une plainte.

59. Le Prestataire s'engage à ne pas conserver les données au-delà de la durée de conservation fixée par le client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause à ne pas les conserver après la fin du contrat.

60. Au terme du contrat ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le fournisseur et ses éventuels sous-contractants restitueront sans délai au client ces données ou à défaut confirmeront avoir procédé à leur suppression.

61. Le fournisseur communique au client la politique de sécurité des systèmes d'information qu'il a mise en place et l'informe des évolutions de cette politique.

62. Dans l'hypothèse où le fournisseur aurait à satisfaire à une demande de communication émanant d'une autorité judiciaire ou administrative habilitée, le fournisseur s'engage à en informer préalablement le client sauf interdits légaux.

63. Les frais et honoraires correspondant à ces opérations seront facturés au client sur la base du catalogue des tarifs annuels des prestations réalisées par le fournisseur au jour de la demande.