

Conditions Particulières de Vente (CPV) applicables aux services « Hébergement »

1. Prestations spécifiques d'hébergement

- 1.1. Conditions particulières applicables au service mis à disposition d'un Serveur
- 1.2. Conditions particulières applicables à la prestation optionnelle de mise à disposition d'un serveur Windows
- 1.3. Conditions particulières applicables au service Mise à disposition d'un Serveur Cloud Privé
- 1.4. Conditions Particulières applicables au Service de Colocation en Datacenter – Hébergement de Baies (Housing)

2. Autres Prestations

- 2.1. Infogérance
- 2.2. Nom de domaine
- 2.3. Heberg-24 PRA On Demand™
- 2.4. Service de Messagerie Collaborative
- 2.5. Intervention ponctuelle
- 2.6. Vente de marchandises

3. Engagement de Qualité de Service

- 3.1. SLA 99,9% ou Garantie de Temps de disponibilité (GTD)

(applicable à tous les services d'hébergement)

- 3.2. Garantie du Temps de Rétablissement (GTR) (applicable à tous les services d'hébergement)
- 3.3. Modalités de calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement
- 3.4. Modalités de notification des interruptions
- 3.5. Interruptions de service programmées

Définitions

Bon de Commande : désigne le bon de commande ou tout autre document ayant valeur d'engagement contractuel, signé par le Client afin de commander la réalisation de Prestations au Prestataire, et ses éventuels avenants ultérieurs.

Client : désigne la personne physique ou morale, entreprise ou société, qui souscrit les Services auprès du Prestataire.

Contenu : désigne l'ensemble dont le Client est propriétaire et qui est installé sur le Serveur, constitué par les pages Web, les données traitées par le moteur de base de données et les fichiers présents dans les arborescences des répertoires des Serveurs.

Contrat : désigne l'ensemble constitué : des présentes CGV, des Conditions Particulières de Vente (CPV) applicables aux Prestations souscrites par le Client et du Bon de commande, ainsi que de leurs éventuelles annexes.

Date de Mise en Service : signifie la date à laquelle le Service fourni par Heberg-24 est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

DNS Primaire : Serveur Heberg-24 assurant la traduction du Nom de Domaine en adresse IP et inversement.

DNS Secondaire : Serveur Heberg-24 assurant le secours du Serveur Primaire de Nom de Domaine en cas de défaillance de celui-ci.

Droits de Propriété Intellectuelle : signifie tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle et comprend, sans s'y limiter, les droits afférents aux (a) brevets, (b) droits d'auteur, (c) marques commerciales, marques de service et droits similaires, (d) savoir-faire, secrets d'affaires et informations confidentielles et (e) autres droits de propriété intellectuelle.

Équipements Propres : Désigne tout équipement qui est la propriété du Client.

Failover : est le dispositif qui permet en cas de panne de basculer automatiquement vers un autre Serveur ou un autre Infrastructure Client

Heberg-24 : désigne la société CTS et ses Filiales PHPNET (France), WP Serveur (France), Heberg-24 ES (Espagne).

Incident : désigne l'évènement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal du Service du Client et qui cause, ou peut causer, une altération et/ou interruption du Service. Les Incidents sont classés selon leur sévérité telle que décrite en annexe « Gestion des Incidents ». Un Problème est la cause sous-jacente d'un ou plusieurs Incidents intervenant sur le Service d'un Client.

Infrastructure : désigne l'ensemble constitué par les éléments de réseau (baies, switches, routeurs, pare-feu, load balancers...), les systèmes de sauvegarde, de sécurité et de statistiques qui est au bénéfice du Client, que ce soit l'infrastructure de Heberg-24 ou l'infrastructure d'un prestataire tiers utilisé par Heberg-24.

Internet : Réseau mondial de réseaux interconnectés.

Jours ouvrés : signifie tout jour inclus dans le calendrier du Prestataire en tant que jours ouvrés.

Maintenance : Opérations visant à améliorer un ou des services fournis par Heberg-24 ou Identification des Dysfonctionnements du Service.
Partie(s) : désigne, individuellement ou collectivement, le Client et/ou Heberg-24.

Plan de continuation D'activité (PCA) : Dans le cadre d'une gestion de crise, le plan de continuité (PCA) plan de continuité des activités est un document devant permettre à une entité de fonctionner même en cas de désastre ou de crise ou incident

Plan de Reprise d'Activité (PRA) : Un plan de reprise d'activité est un document qui permet à une entreprise de prévoir, par anticipation, les démarches à entreprendre pour reconstruire et remettre en route un système informatique en cas de sinistre. Le plan de reprise d'activité doit prévoir comment sera basculé le système sinistré sur un autre système relais, quelles sont les personnes qui doivent intervenir et sous quels délais.

Prestations ou Services : désigne l'ensemble des Services délivrés par Heberg-24 au Client, tels que prévus par le Contrat.

Prestations Accessoires : désigne l'ensemble des Prestations susceptibles d'être réalisées par Heberg-24 et qui ne sont pas prévues dans le périmètre du Contrat ou y sont évoquées en tant que Prestation Accessoire. Ces Prestations Accessoires font l'objet d'une facturation supplémentaire sur la base des tarifs figurant dans le Bon de Commande ou dans ses éventuels avenants ultérieurs.

Constituent notamment des Prestations Accessoires, les Prestations suivantes :

- Réparation de dysfonctionnements causés par des interventions du Client ou par un Tiers Autorisé
- Demandes d'interventions confirmées par le Client et planifiées en accord avec Heberg-24

RPO (Recovery Point Objective) : le niveau de perte de données maximale admissible n'ayant pu être sauvegardée avant la reprise de l'activité dans le cadre de la prestation Heberg-24 PRA OnDemand™

RTO (Recovery Time Objective) : désigne le temps nécessaire à la reprise d'activité dans le cadre de la prestation Heberg-24 PRA OnDemand™

Serveur : Un serveur est un dispositif physique ou virtuel permettant la consultation et l'interaction direct avec un ensemble d'informations situés à l'intérieur de ce dispositif ou l'extérieur.

Tiers Autorisé : désigne la personne physique ou morale désignée par le Client comme ayant la permission d'accéder au Contenant et/ou au Contenu, et/ou aux informations destinées au Client au terme du Contrat.

Il est précisé que les présentes Conditions Particulières de Vente ("CPV") sont applicables à Heberg-24 et ses Filiales.

1- Prestations spécifiques d'hébergement

1.1. Conditions particulières applicables au service mis à disposition d'un Serveur

Les CPV définissent les droits et obligations de HEBERG-24 et du Client dans le cadre de la fourniture du service mis à disposition d'un Serveur.

1.1.1. Définition du service mise à disposition d'un Serveur

Le service mis à disposition au Client permet de disposer sur l'Infrastructure, d'un Serveur connecté à Internet.

Ce Serveur reste l'entière propriété de Heberg-24. Dans le cadre de ce service, Heberg-24 n'intervient à aucun moment dans la conception, le développement, la réalisation et la mise en place du Contenu du Client. Dans le cadre du service mise à disposition d'un Serveur, l'intervention de Heberg-24 se limite à la mise à disposition d'un Serveur en état de fonctionnement et pourvu des prestations optionnelles choisies par le Client.

A ce titre, Heberg-24 n'assure aucune maîtrise du Contenu ou des rapports des éditeurs du Contenu avec leur hébergeur. Aucun transfert de propriété n'est opéré sur le Serveur mis à disposition.

Conditions d'accès au Serveur

L'Infrastructure sur laquelle est installé le Serveur est accessible sur Internet. Le Client peut, s'il en fait la demande, bénéficier d'une prestation d'intervention de Heberg-24 sur le Serveur mis à sa disposition.

Une adresse IP fixe correspond à chaque Serveur mis à disposition par Heberg-24 dans le cadre du service.

Conditions de Mise à Disposition du service

Le Client est informé de la Mise à disposition du Serveur par courrier électronique.

La date d'envoi du bon de livraison correspond à la Date de Mise en Service de la prestation.

Équipements

Le Client a le choix entre plusieurs catégories de Serveurs. Les configurations des différents Serveurs proposés, ainsi que leurs conditions tarifaires, sont définies sur le Bon de Commande ou sur le site commercial de Heberg-24. Toute modification de la configuration du Serveur voulue par le Client fera l'objet d'un nouveau Bon de commande et d'une facturation supplémentaire.

1.1.2. Conditions d'utilisation du Service

Dans le cas d'un hébergement sans service infogéré, le client assume les attaques et doit se prémunir contre les failles logicielles connues. En cas de détection par Heberg-24 d'un piratage des équipements du Client, Heberg-24 peut adresser au Client un courrier électronique l'informant de la nécessité d'une procédure de correction pour garantir le maintien de l'intégrité du Serveur, ainsi que de l'ensemble de l'Infrastructure. Heberg-24 peut interrompre la connexion du Serveur au réseau Internet jusqu'à la correction des équipements.

Cette procédure de correction peut, à la demande du Client, être effectuée par Heberg-24, dans ce cas la prestation est facturée au Client selon les tarifs en vigueur. L'intervention de Heberg-24 se limite à la correction et il appartient au Client de procéder à la sauvegarde de ses données et au transfert des données de l'équipement piraté au nouvel équipement.

Si après relance par email, aucune action n'est faite par le Client, Heberg-24 se réserve le droit de suspendre, puis de résilier de plein droit le Service, dans les conditions ci-après énoncées relatives à la résiliation.

Pendant la durée de l'abonnement au service, un support technique est mis à la disposition du Client.

Dans l'hypothèse où le(s) Serveur(s) du Client génère une bande passante totale supérieure à 101 Mbps, Heberg-24 fera ses meilleurs efforts pour maintenir le service du Client. Malgré cela et dans l'hypothèse où Heberg-24 ne parviendrait pas à maintenir le service, Heberg-24 se réserve le droit de réduire la quantité de bande passante du Client jusqu'à atteindre la quantité de bande passante spécifiée dans le Bon de commande.

Heberg-24 notifie alors cette réduction au Client par courrier électronique 72 heures avant que ladite réduction soit effective.

Heberg-24 se réserve le droit de contrôler périodiquement le respect de ces conditions d'utilisation dans un souci de sécurité et de stabilité de son Infrastructure, ce que le Client accepte expressément.

En cas de non-respect par le Client des CPV, des conditions générales Heberg-24, des lois et règlements applicables et/ou des droits des tiers, Heberg-24 est en droit de suspendre sans préavis le service.

1.1.3. Obligations et responsabilité du Client

Le Client assume seul les risques et périls de son activité.

Dans le cadre d'un hébergement, le Client est le seul responsable des conséquences préjudiciables des actions qu'il entreprend sur le serveur. Le Client ne pourra donc chercher à obtenir de Heberg-24 le remboursement, le remplacement ou toute autre indemnisation pour les dommages susceptibles d'être subis du fait de son intervention. A ce titre, il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour faire assurer l'ensemble des dispositifs applicatifs et données mis sur le Serveur.

Le Client n'est autorisé à utiliser le service que dans un but licite, conformément aux lois et règlements applicables. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements applicables et notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Le Client a donc la qualité d'hébergeur au sens de la loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Économie Numérique et il est légalement tenu de respecter l'ensemble des obligations lui incombant à ce titre. Il devra notamment être identifié en tant qu'hébergeur sur les mentions légales devant figurer sur tout site Internet.

Il appartient au client à se placer en conformité stricte avec la législation applicable au traitement informatisé des données.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de propriété intellectuelle. Il est tenu de

s'acquiescer de toute licence contractée auprès de Heberg-24 ou d'un tiers.

Heberg-24 se réserve le droit de suspendre le service pour une utilisation illicite ou non conforme à la réglementation applicable telle que rappelée ci-dessus, sur simple demande d'une autorité ou d'un tiers ou à titre de mesure préventive.

Il est strictement interdit au Client d'utiliser la pratique du spam.

Hors souscription au service d'infogérance, le Client sera seul responsable des conséquences :

- d'un Incident du Serveur dû à l'utilisation du Serveur par toute personne à laquelle le Client aura fourni ses identifiants, - de la perte de ses identifiants.

Le Client est responsable d'effectuer ses sauvegardes, et s'il souscrit à une prestation de sauvegarde, Heberg-24, il est de sa responsabilité d'opérer les contrôles nécessaires afin de s'assurer du bon fonctionnement de la prestation.

En revanche, l'installation par le Client de services IRC est strictement interdite, étant entendu que Heberg-24 se réserve le droit de suspendre tout Serveur sur lequel ces éléments auraient été installés.

1.1.4. Interruption du Service

Pour des raisons de sécurité, dans l'hypothèse où le Serveur mis à disposition du Client représente un danger pour le maintien de la sécurité de l'Infrastructure (en cas notamment de piratage du Serveur, de détection d'une faille dans la sécurité ou de la nécessité d'une mise à jour du Serveur), Heberg-24 est en droit d'interrompre la connexion à Internet du Serveur mis à disposition du Client.

Heberg-24 fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement, dans les meilleurs délais, le Client d'une telle interruption, ainsi que de sa durée prévue. Heberg-24 devra mettre fin à l'interruption dès qu'il aura été procédé aux corrections nécessaires.

1.1.5. Obligations de Heberg-24

Heberg-24 est tenue :

(i) de maintenir les Équipements en bon état de fonctionnement. En cas de défaillance des Équipements mis à disposition du Client, Heberg-24 devra procéder au remplacement de la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles, et ce sauf en cas de défaillance n'étant pas de son fait ou en cas de nécessité d'une intervention qui aurait pour effet d'interrompre le Service pour une durée excédant la durée habituelle de remplacement. Dans ces derniers cas de figure, Heberg-24 en informera immédiatement le Client ;

(ii) d'assurer l'accès à distance au serveur via Internet 24h/24, 7j/7 (sauf souscription à un service infogéré). Heberg-24 est cependant autorisée à interrompre le service à des fins techniques visant à améliorer le fonctionnement et à des fins de maintenance ; (iii) à la demande du Client, d'intervenir en cas d'incident ne résultant pas d'une mauvaise utilisation du Serveur par le Client, (iv) de maintenir au meilleur niveau la qualité de ses outils, et ce conformément aux règles et usages de sa profession.

1.1.6. Responsabilité de Heberg-24

La responsabilité de Heberg-24 ne saurait être recherchée, à quelque titre que ce soit, pour tout contenu, information et, de manière générale, toute donnée hébergée accessibles sur le Serveur du Client.

De même, la responsabilité de Heberg-24 ne pourra être recherchée en cas de non-respect d'une obligation et/ou une défaillance des opérateurs de réseau, notamment de la part du fournisseur d'accès du Client.

Dans le cas où la responsabilité de Heberg-24 serait rapportée dans le cadre du Service objet des CPV, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre de ses six (6) derniers mois d'abonnement au Service concerné jusqu'à la date du fait générateur de la responsabilité de Heberg-24.

1.2. Conditions particulières applicables à la prestation optionnelle de mise à disposition d'un serveur Windows

Les CPV définissent les droits et obligations de Heberg-24 et du Client dans le cadre de la fourniture de la prestation optionnelle de mise à disposition d'un serveur Windows.

1.2.1. Définition de la Prestation optionnelle de mise à disposition d'un serveur Windows

Le service de mise à disposition d'un serveur Windows est une prestation souscrite par le Client.

Dans le cadre de l'utilisation de ce système d'exploitation, le Client accepte de se soumettre aux lois nationales et internationales applicables

aux Logiciels, y compris les réglementations administratives américaines relatives à l'exportation, ainsi que les restrictions quant aux clients finaux, à l'utilisation finale et à la destination émises par le gouvernement des Etats-Unis et autres.

Pour plus de développements sur ces questions, le Client est invité à consulter le site <http://www.microsoft.com/expoting>.

1.2.2. Conditions d'accès au Service

Tout support pour les Logiciels est fourni au Client par Heberg-24.

La Date de Mise en service est la date de la notification au Client de ses codes d'accès à la licence Windows.

1.2.3. Propriété des Logiciels

Heberg-24 n'est pas propriétaire des Logiciels. Microsoft détient l'ensemble des droits de Propriété Intellectuelle afférents aux Logiciels.

Aucun transfert de propriété des Logiciels et des droits de Propriété Intellectuelle y afférents n'est opéré par les CPV.

1.2.4. Conditions d'utilisation des Logiciels

L'utilisation des logiciels est soumise aux conditions de Microsoft ou de ses fournisseurs.

Le Client n'est autorisé à utiliser le logiciel installé par Heberg-24 que dans les conditions définies dans les CPV.

Il est strictement interdit au Client d'utiliser, copier, modifier et distribuer tout logiciel, sauf à ce que le Client accepte expressément les conditions spécifiques applicables figurant dans les droits d'utilisation de Microsoft.

Il est strictement interdit au Client d'autoriser des tiers à accéder ou à utiliser les logiciels, de les louer, de les donner en gage, de les transmettre ou de les distribuer, à titre onéreux ou non, à des tiers.

Le Client doit, sans délai, supprimer ou détruire tous les logiciels dont il est directement titulaire, ainsi que leurs copies :

(i). à la date de cessation des relations contractuelles avec Heberg-24, qu'elle qu'en soit la cause,

(ii). en cas de transfert de propriété de l'appareil à un tiers.

En cas de non-respect du Client des conditions d'utilisation définies aux CPV, Heberg-24 est en droit de mettre fin au Contrat.

1.2.5. Responsabilité

En cas de violation des présentes conditions particulières, le Client est responsable non seulement vis-à-vis de Heberg-24, mais également directement vis-à-vis de Microsoft.

1.3. Conditions particulières applicables au Cloud Privé

Les CPV définissent les droits et obligations de Heberg-24 et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Mise à Disposition d'un Cloud Privé.

1.3.1. Définition du Cloud Privé

Le Cloud Privé permet au Client de disposer sur l'Infrastructure de Heberg-24. En raison de la haute technicité du service, Heberg-24 est soumise uniquement à une obligation de moyen.

Dans le cadre du Cloud Privé, l'intervention de Heberg-24 se limite à fournir les ressources CPU, RAM, stockage et réseau et pourvu des prestations optionnelles choisies par le Client.

Le client est seul administrateur de son Cloud Privé, Heberg-24 n'intervient en aucun cas dans l'administration du Cloud Privé du client.

Les caractéristiques des Cloud Privés (espace disque, bande passante, ressources système, etc.), propres à chacun des services proposés, sont consultables par le Client en permanence sur le site « www.heberg-24.com ».

1.3.2. Conditions d'accès au Cloud Privé

L'Infrastructure Heberg-24 sur laquelle est installée le Cloud Privé du Client est accessible sur le réseau Internet.

Un nombre d'adresses IP fixe (le nombre d'adresses est fonction du Service souscrit) est attribué au Cloud Privé par Heberg-24.

1.3.3. Conditions de Mise à Disposition du Cloud Privé

Le Client sera informé de la Mise à disposition du Cloud Privé par courrier électronique qui fera office de Bon de livraison.

Dans le cadre du Cloud Privé, le client dispose de la faculté de modifier la configuration d selon les modèles prédéfinis par Heberg-24. Il peut

commander depuis son interface de gestion, la configuration sur laquelle il souhaite basculer, ou envoyer une demande en ce sens à commercial@heberg-24.com

1.3.4. Conditions d'utilisation du Cloud Privé

Dans le cas d'un Cloud Privé, le client assume les attaques et doit se prémunir contre les failles logicielles connues.

En cas de détection par Heberg-24 d'un piratage du Cloud Privé du Client, Heberg-24 peut adresser au Client un courrier électronique l'informant de la nécessité d'une procédure de correction pour garantir le maintien de l'intégrité du Cloud Privé, ainsi que de l'ensemble de l'Infrastructure. Heberg-24 peut interrompre la connexion au Cloud Privé jusqu'à ce qu'une correction soit apportée. Cette procédure de correction peut, à la demande du Client, être effectuée par Heberg-24, dans ce cas la prestation est facturée au Client selon les tarifs en vigueur. Dans ce cas, l'intervention de Heberg-24 se limite à la correction et il appartient au Client de procéder à la sauvegarde de ses données. Heberg-24 se réserve le droit de suspendre, puis de rétablir de plein droit le Service, dans les conditions ci-après énoncées relatives à la résiliation.

Pendant la durée de Prestation, un support technique est mis à la disposition du Client.

Dans l'hypothèse où le Cloud Privé du Client génère une bande passante totale supérieure à 101 Mbps, Heberg-24 fera ses meilleurs efforts pour maintenir le service du Client. Malgré cela et dans l'hypothèse où Heberg-24 ne parviendrait pas à maintenir le service, Heberg-24 se réserve le droit de réduire la quantité de bande passante du Client jusqu'à atteindre la quantité de bande passante spécifiée dans le Bon de commande. Heberg-24 notifie alors cette réduction au Client par courrier électronique 72 heures avant que ladite réduction soit effective.

Heberg-24 se réserve le droit de contrôler périodiquement le respect de ces conditions d'utilisation dans un souci de sécurité et de stabilité de son Infrastructure, ce que le Client accepte expressément.

En cas de non-respect par le Client des CPV, des conditions générales Heberg-24, des lois et règlements applicables et/ou des droits des tiers, Heberg-24 est en droit de suspendre sans préavis le service.

1.3.5. Obligations et responsabilité du Client

Le Client assume seul les risques et périls de son activité.

Dans le cadre de ce Service, le Client est le seul responsable des conséquences préjudiciables des actions qu'il entreprend sur le Cloud Privé. Le Client ne pourra donc chercher à obtenir de Heberg-24 le remboursement, le remplacement ou toute autre indemnisation pour les dommages susceptibles d'être subis du fait de son intervention. A ce titre, il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour faire assurer l'ensemble des dispositifs applicatifs et données mis sur le Cloud Privé.

Le Client n'est autorisé à utiliser le Service que dans un but licite, conformément aux lois et règlements applicables. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements applicables et notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Le Client a donc la qualité d'hébergeur au sens de la loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Économie Numérique et il est légalement tenu de respecter l'ensemble des obligations lui incombant à ce titre. Il devra notamment être identifié en tant qu'hébergeur sur les mentions légales devant figurer sur tout site Internet.

Il appartient au client à se placer en conformité stricte avec la législation applicable au traitement informatisé des données.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de propriété intellectuelle. Il est tenu de s'acquiescer de toute licence contractée auprès de Heberg-24 ou d'un tiers.

Heberg-24 se réserve le droit de suspendre le Service pour une utilisation illicite ou non conforme à la réglementation applicable telle que rappelée ci-dessus, sur simple demande d'une autorité ou d'un tiers ou à titre de mesure préventive.

Il est strictement interdit au Client d'utiliser la pratique du spam.

Le Client est seul responsable des conséquences : - d'un Incident du Cloud Privé dû à l'utilisation du Service par toute personne à laquelle le Client aura fourni ses identifiants, - de la perte de ses identifiants.

Le Client est responsable d'effectuer ses sauvegardes, et s'il souscrit à une prestation de sauvegarde, Heberg-24 il est de sa responsabilité

d'opérer les contrôles nécessaires afin de s'assurer du bon fonctionnement de la prestation.

En revanche, l'installation par le Client de services IRC est strictement interdite, étant entendu que Heberg-24 se réserve le droit de suspendre tout Serveur sur lequel ces éléments auraient été installés.

1.4. Conditions Particulières applicables au Service de Colocation en Datacenter – Hébergement de Baies (Housing)

1.4.1. Définition du Housing

Le Service Housing consiste en l'hébergement dans un espace sécurisé non privatif mis à la disposition du Client dans le Datacenter (l'« Espace Client ») pour qu'il y installe ses équipements et utilise les Services de Heberg-24.

1.4.2. Conditions de fourniture du Service

Le Client reconnaît qu'il ne lui a pas été accordé de droit réel ni de droit de nature locative sur l'Espace Client ou le Datacenter. En particulier, la mise à disposition de l'Espace Client ne crée ou ne confère au Client ni à aucune autre personne aucun droit au bail, droit d'usage ou droit de propriété de quelque nature que ce soit.

Le Client se soumettra aux prescriptions de Heberg-24. Le Client respectera les règles et réglementations applicables.

Les locaux techniques fournis au Client ne devront être utilisés que pour l'installation et le fonctionnement des équipements client, sauf accord expresse et préalable de Heberg-24.

Le Client devra scrupuleusement et en toute circonstance respecter la procédure d'accès au site de Heberg-24.

Circonstances exceptionnelles

Si, par suite de circonstances indépendantes de sa volonté, Heberg-24 n'est plus en mesure d'assurer ses services d'hébergement et de fourniture de services dans le Datacenter où sont installés les équipements du Client, Heberg-24 pourra relocaliser lesdits équipements dans tout autre Datacenter, sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre.

Les frais de relocalisation sont à la charge de Heberg-24. Dans la mesure du possible, Heberg-24 devra prévenir le Client au moins 3 (trois) mois à l'avance. Si, pendant ce préavis, soit Heberg-24, soit le Client, indique, de manière suffisamment motivée, qu'il n'est pas satisfait de la nouvelle solution ainsi définie, ou si aucune solution alternative n'a pu être trouvée, alors chacun d'eux pourra mettre un terme au Service en intervenant par écrit l'autre partie dans un délai de 14 (quatorze) jours.

1.4.3. Consommation électrique

Chaque Service d'Housing est associé à une quantité d'intensité maximum de courant exprimée en Ampères. Cette valeur correspond à la valeur que le Client n'a pas le droit de dépasser s'il ne souhaite pas se retrouver en situation de surconsommation.

Lorsque le Service est exprimé en puissance utilisable (en kVA), Heberg-24 et le Client conviennent d'utiliser uniquement l'opération mathématique suivante pour déterminer la quantité d'intensité maximum précédemment citée :

$$\text{Quantité d'intensité maximum} = \text{puissance utile disponible} / 0,23$$

Une à deux fois par mois, Heberg-24 effectue des relevés de l'intensité « utilisée » par le Client.

Dans les cas où le Client dispose dans son espace de Housing de plusieurs arrivées électriques dédiées avec afficheur ampèremétrique, alors la quantité d'intensité « utilisée » relevée correspond à la somme des afficheurs se trouvant sur les arrivées dédiées du Client.

Dans les cas où le Client dispose dans son espace de Housing d'une ou plusieurs arrivées électriques dédiées sans afficheur ampèremétrique, alors la quantité d'intensité « utilisée » relevée correspond à la somme des valeurs affichées par la pince ampèremétrique de Heberg-24 utilisée sur les arrivées dédiées du Client. Bien qu'il est admis une certaine imprécision lors de l'usage de pince ampèremétrique, le Client accepte les mesures prises par Heberg-24.

Heberg-24 invite le Client à demander un devis au service commercial pour l'installation de prises avec afficheur ampèremétrique.

Dans le cas où le Client serait relié à une arrivée électrique mutualisée dans une baie non dédiée, comme cela peut-être le cas avec (par exemple) : les quarts de baies, ou les espaces IU, Heberg-24 utilisera sur la multiprise fournie au Client, la même méthode que précédemment avec les mêmes conditions.

Tout dépassement de la quantité d'intensité maximum met le Client dans un état de surconsommation :

- Si le client possède un contrat strictement inférieur à 1kVA, le Client se verra facturer un supplément de 0,5 kVa (par tranche de 0,5kVA entamé) pour sa période mensuelle et contractuelle en cours. - Si le Client possède un contrat supérieur ou égal à 1kVA, le client se verra facturé d'un supplément de 1,0kVA (par tranche de 1kVA entamé) pour sa période mensuelle et contractuelle en cours. Le montant facturé par HEBERG-24 dépend du Datacenter et de la suite dans lequel se trouve le Client, les tarifs peuvent être actualisés mensuellement et sont disponibles sur le site internet : <http://www.heberg-24.com>

1.4.4. Conditions d'utilisation du Service

Le Client n'est autorisé à utiliser le Service que dans un but licite, conformément aux lois et règlements applicables. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements applicables et notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Le Client a donc la qualité d'hébergeur au sens de la loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Économie Numérique et il est également tenu de respecter l'ensemble des obligations lui incombant à ce titre. Il devra notamment être identifié en tant qu'hébergeur sur les mentions légales devant figurer sur tout site Internet.

Il appartient au client à se placer en conformité stricte avec la législation applicable au traitement informatisé des données.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de propriété intellectuelle. Il est tenu de s'acquiescer de toute licence contractée auprès de Heberg-24 ou d'un tiers.

Heberg-24 se réserve le droit de suspendre le service pour une utilisation illicite ou non conforme à la réglementation applicable telle que rappelée ci-dessus, sur simple demande d'une autorité ou d'un tiers ou à titre de mesure préventive.

1.4.5. Conditions d'accès au DataCenter

Pour rappel, toute personne pénétrant dans le Datacenter est identifiée et doit respecter les règles de sécurité des biens et des personnes énoncées ci-après ainsi que celles qui figurent dans le Règlement Intérieur du Datacenter et dont il appartient au Client de prendre connaissance, et en particulier les règles relatives à :

Sécurité des biens et des personnes

1. Ne pas bloquer les portes en position ouverte sous peine de déclenchement de l'alarme.
2. N'utiliser aucun objet pouvant provoquer des incendies
3. Ne pas stocker de combustible ou de matériel explosif.
4. Ne pas stocker de combustible ou de matériel explosif.
5. Se conformer aux règles et règlements de sécurité du site d'hébergement et notamment si l'alarme incendie se déclenche : évacuer immédiatement les locaux (en abandonnant matériels et documents) avant la diffusion du gaz d'extinction (toxique) 30 secondes après les signaux sonores et visuels
6. Ne pas fumer
7. Ne pas consommer de nourriture ou de boisson
8. Ne pas prendre de photographie sans une autorisation écrite préalable.
9. Ne pas exercer d'activité illicite lors de la présence sur le site d'hébergement.
10. Ne pas obstruer le passage dans les allées.

Le Client s'engage à ne pas toucher ou manipuler, en aucune manière que ce soit, tout équipement ne lui appartenant pas.

Tout comportement du Client ou de ses représentants techniques susceptibles de causer des dommages aux équipements présents dans le Datacenter, entraînera sans préavis une résiliation de contrat et donnera droit à réparation des préjudices subis.

Le Client demeure en toute circonstance responsable des Équipements Propres qu'il héberge au sein des baies ou espaces Housing Heberg-24. Notamment il doit veiller à :

- Souscrire une police d'assurance appropriée
- Vérifier à ce que leur installation ne porte pas atteinte au fonctionnement des services Heberg-24 ni à celle du prestataire Datacenter de Heberg-24.
- Prévenir Heberg-24 dans les meilleurs délais en cas de survenance de tout Incident pouvant porter atteinte au fonctionnement des services Heberg-24 ni à celle du prestataire Datacenter de Heberg-24.

Surveillance et télésurveillance

Heberg-24 informe le Client que le Datacenter est placé sous vidéosurveillance et télésurveillance constante.

Les vidéosurveillances du Datacenter font l'objet d'un enregistrement numérique, archivé pendant 12 mois.

2- Autres prestations

2.1. Infogérance

2.1.1. Contenu de la prestation d'Infogérance

Niveau 1 - Standard

Le Client garde le contrôle et la maîtrise complète de son infrastructure logicielle et reste responsable du déploiement et de la maintenance de la solution.

Heberg-24 s'assure de la disponibilité matériel et réseau des services du Client par le biais de sondes de supervisions, et contacte le client dès la remontée d'une alerte (non-réponse aux Pings) afin de signaler au Client l'incident. Si la défaillance est matériel, Heberg-24 remplace les éléments en défaut après ouverture d'un ticket d'incident auprès du support ; Si le problème est d'origine logicielle, le client devra assurer les mesures correctives nécessaires.

Niveau 2 - Supervision

La fourniture de prestation de supervision consiste, selon les termes et conditions retenus par le Client et visés sur le bon de commande à surveiller et mesurer la performance, la disponibilité, l'intervention de la solution supervisée.

Le Client garde le contrôle et la maîtrise complète de son infrastructure logicielle et reste responsable du déploiement et de la maintenance de la solution. Heberg-24 configurera de sondes de supervisions sur son dispositif de monitoring. Ces dernières s'assurent des contrôles matériels (CPU, RAM, Disque, RAID, PING) et du bon fonctionnement de vos applicatifs après étude de faisabilité technique.

Heberg-24 prévient le Client lors d'un incident (sous réserve de fournir un contact : nom - téléphone - mail) afin de permettre au client de prendre les mesures nécessaires en ayant à disposition un plus grand nombre d'informations utiles. En option, sous réserve de disposer d'un crédit temps et d'activer l'option depuis son espace client, un ingénieur système peut émettre un diagnostic logiciel avancé voir prendre en charge la résolution partielle ou complète de l'incident.

La surveillance proactive du système d'exploitation comprend les éléments suivants :

- Consommation de ressources CPU/RAM/Disque + bande passante
- Ping
- Charge moyenne (Loadaverage)
- Entrée/sortie en attente (i/o wait)

Niveau 3 - Infogérance Plesk

Heberg-24 se charge intégralement du contrôle et de la maîtrise du Serveur Plesk du Client

La fourniture de prestation d'Infogérance Plesk consiste, selon les termes et conditions retenus par le Client et visés sur le bon de commande, notamment :

- Conseiller au Client une architecture matérielle permettant d'optimiser le fonctionnement de sa solution infogérée Plesk
- Installer les logiciels Plesk proposés par Heberg-24 composés des services suivants : i- Serveur Web Apache ii- Interpréteur Php 5.6 - 7.x iii- Base de données MySQL iv- Serveur de mail Entrant et Sortant v- Serveur FTP vi- Webmail

Heberg-24 communique au Client, les accès lui permettant de gérer en toute autonomie le contenu (script, applicatifs utilisateurs) de la solution Plesk (ex : Accès FTP, SQL). Les éléments conteneurs (applicatifs systèmes) sont uniquement accessibles et modifiables par Heberg-24. L'accès Administrateur du serveur Plesk est uniquement accessible et modifiable par Heberg-24.

Heberg-24 traite tout Incident affectant un élément sous sa gestion afin de rétablir sa disponibilité.

S'il s'avère que la cause de l'Incident est hors du périmètre confié à Heberg-24, le temps passé à traiter l'Incident sera facturé au Client au temps passé et sera exclu du calcul de la Disponibilité.

La surveillance proactive du système d'exploitation comprend les éléments suivants :

- Consommation de ressources CPU/RAM/Disque + bande passante
- Ping
- Charge moyenne (Loadaverage)
- Entrée/sortie en attente (i/o wait)
- Procédure automatisée d'application de correctifs et maintenance sur l'OS
- Surveillance, analyse et qualification des failles remontées sur l'OS via les outils de supervision
- Supervision Gestion des logs (configuration standard et archivage)
- Mise à jour des pilotes, mise à jour mineures de l'OS selon les plages de maintenance définies.

La surveillance proactive des logiciels serveur comprend les éléments suivants :

- Procédures d'application de correctifs de sécurité critiques sur le Logiciel
- Surveillance, analyse et qualification des failles remontées sur le Logiciel via les outils de supervision
- Gestion des logs (configuration standard et archivage)
- Gestion de l'inventaire logiciel
- Procédure d'application des mises à jour mineures sur le Logiciel
- Maintenance de la documentation de configuration spécifique - Maintenance des modèles de configurations standards
- Gestion de la capacité et de la performance des Logiciels

Des opérations de maintenance et d'application de correctifs sont réalisées régulièrement afin de maintenir le Service en bon état de fonctionnement. Les mises à jour sont dites "mineures" lorsque le numéro de version du logiciel est modifié au niveau du 3^{ème} digit uniquement. Elles sont dites "majeures" si cette modification apparaît au niveau du 1^{er} ou 2^{ème} digit.

Les opérations de maintenance sont réalisées en jours et heures ouvrés.

En cas d'urgence, le Heberg-24 peut effectuer ces opérations en dehors dudit créneau sous réserve d'en informer dès que possible le Client.

Dans le cas où le Client souhaite que les opérations soient effectuées en dehors du créneau prévu, le temps passé par les équipes Heberg-24 pour prendre en compte cette demande est facturé au titre de la Prestation.

Si le Client refuse ou retarde l'application d'un correctif critique ou la mise en œuvre d'une opération de maintenance sur sa Plateforme, tels que suggérés par le Heberg-24, celui-ci ne peut être tenu pour responsable de tout Incident ou détérioration de Service du Client résultant de cette décision.

Niveau 4 – Infogérance sur mesure

La fourniture de prestation d'infogérance consiste, selon les termes et conditions retenus par le Client et visés sur le bon de commande à notamment :

- Conseiller au Client une architecture matériel permettant d'optimiser le fonctionnement de sa solution infogérée ;
- Installer les différents logiciels proposés par Heberg-24 et/ou choisis par le Client et acceptés par Heberg-24;
- Assurer les maintenances correctives des différents logiciels et systèmes d'exploitation installés sur les différentes machines composant l'infrastructure matériel de la solution infogérée et à fournir une assistance en ligne
- Surveiller et mesurer la performance, la disponibilité, l'intégrité de la solution infogérée.
- Heberg-24 s'engage, à la demande du Client, sous réserve que cette prestation ait été précisé dans le Bon de Commande, à procéder à :
 - o L'installation sur les serveurs du Client du système d'exploitation choisi par le Client dans sa dernière version stable ;
 - o L'intégration de l'ensemble des logiciels sélectionnés avec le Client et dont la liste figure sur le bon de commande.

Les éléments conteneurs (applicatifs systèmes) sont uniquement accessibles et modifiables par Heberg-24. Le client fera des demandes de création des éléments ci-dessous par l'intermédiaire d'une ouverture de ticket auprès du support

- Création de bases de données - Création de compte FTP
- Création d'utilisateur de bases de données
- Ajout d'un vhost sur le serveur Web

Heberg-24 traitera tout Incident et/ou tout problème affectant un élément sous sa gestion afin de rétablir sa disponibilité.

S'il s'avère que la cause racine de l'Incident est hors du périmètre confié à Heberg-24 et notamment le périmètre applicatif, le temps passé à traiter l'Incident sera facturé au Client au temps passé et sera exclu du calcul de la Disponibilité.

La surveillance proactive du système d'exploitation comprend les éléments suivants :

- Consommation de ressources CPU/RAM/Disque + bande passante
- Ping
- Charge moyenne (Loadaverage)
- Entrée/sortie en attente (i/o wait)
- Procédure automatisée d'application de correctifs et maintenance sur l'OS
- Surveillance, analyse et qualification des failles remontées sur l'OS via les outils de supervision Gestion des logs (configuration standard et archivage)
- Mise à jour des pilotes, mise à jour mineures de l'OS selon les plages de maintenance définies.

La surveillance proactive des logiciels serveur comprend les éléments suivants :

- Procédure d'application de correctifs de sécurité critiques sur le Logiciel
- Surveillance, analyse et qualification des failles remontées sur le Logiciel via les outils de supervision
- Gestion des logs (configuration standard et archivage) - Gestion de l'inventaire logiciel
- Procédure d'application des mises à jour mineures sur le Logiciel
- Maintenance de la documentation de configuration spécifique
- Maintenance des modèles de configurations standards
- Gestion de la capacité et de la performance des Logiciels

Des opérations de maintenance et d'application de correctifs sont réalisées régulièrement afin de maintenir le Service en bon état de fonctionnement.

Les mises à jour sont dites « mineures » lorsque le numéro de version du logiciel est modifié au niveau du 3^{ème} digit uniquement.

Elles sont dites « majeures » si cette modification apparaît au niveau du 1^{er} ou 2^{ème} digit.

Les opérations de maintenance sont réalisées en jours et heures ouvrés.

En cas d'urgence, Heberg-24 effectue ces opérations en dehors dudit créneau sous réserve d'en informer dès que possible le Client.

Dans le cas où le Client souhaiterait que les opérations soient effectuées en dehors du créneau prévu, le temps passé par les équipes Heberg-24 pour prendre en compte cette demande sera facturé à titre de la Prestation.

Si le Client refuse ou retarde l'application d'un correctif critique ou la mise en œuvre d'une opération de maintenance sur sa Plateforme, tels que suggérés par Heberg-24, celui-ci ne peut être tenu pour responsable de tout Incident ou détérioration de Service du Client résultant de cette décision.

2.1.2. Communication avec Heberg-24

Le Client s'engage à informer Heberg-24 et à obtenir son approbation préalablement à l'installation de tout nouveau logiciel.

Dans le cas où Heberg-24 considérerait que l'intégration ou le maintien de certains programmes informatiques seraient susceptibles de porter atteinte au bon fonctionnement de l'architecture matérielle et/ou logicielle de la solution infogérée, Heberg-24 en informera le Client et lui propose éventuellement des programmes ou autre solution technique susceptibles d'y être substitués.

Dans le cas où, malgré les mises en garde de Heberg-24, le Client procéderait ou ferait procéder à l'installation ou de des logiciels concernés ou exigerait leur maintien, Heberg-24 :

- est en droit de procéder immédiatement à l'isolement des serveurs concernés, qui ne bénéficieront dès lors plus du monitoring visé ci-avant, ces serveurs restant néanmoins connectés à l'Internet et toujours en fonctionnement au sein de l'architecture du Client.
- n'est plus informé des dysfonctionnements éventuels de ces serveurs isolés et n'est plus tenu d'assurer leur maintenance préventive.

Les sommes dues au titre du présent contrat demeureront néanmoins dues, y compris pour le ou les serveurs concernés.

2.1.3. Mises à jour et Installations

Le Client s'engage à prévenir le service support de Heberg-24, par email, avant toute mise à jour de sa solution et/ou des caractéristiques d'hébergement de ses serveurs susceptibles d'avoir une influence sur la fourniture du service objet des présentes.

En tout état de cause, le Client s'interdit de procéder à toute mise à jour susceptible d'avoir un impact sur l'architecture matérielle et/ou logicielle des serveurs sans avoir préalablement requis l'assistance de Heberg-24.

Le Client reconnaît avoir été informé qu'il lui est fortement déconseillé de procéder à des mises à jour importantes de sa solution après 16 heures en semaine, les vendredi après-midi, les week-end, veilles de jours fériés après-midi et jours fériés.

Dans le cas où le Client procède régulièrement à des mises à jour durant ces périodes avec pour conséquence une intervention de Heberg-24 en heures non ouvrées, Heberg-24 sera en droit de facturer notre intervention au tarif de nuit en vigueur.

Le Client est responsable de l'installation de toute application installée par ses soins sur les serveurs, même sur les comptes restreints

2.2. Nom de domaine

Il appartient au Client, avant toute demande de réservation de nom de domaine, d'effectuer toute vérification utile qui s'impose afin de respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers.

A ce titre, il veillera, notamment, à ne pas choisir des noms de domaine qui porteraient atteinte :

- à un signe distinctif antérieur, qu'il s'agisse d'une marque ou d'une dénomination sociale ;
- à une enseigne ou un nom commercial, une appellation d'origine ou une indication géographique ;
- à un droit de la personnalité ou aux droits d'auteur attachés à toute œuvre.

De façon générale, le Client veillera également à ce que son nom de domaine :

- ne porte atteinte ni à l'ordre public, ni aux lois et usages en vigueur ;
- ne soit pas diffamatoire, injurieux, raciste, ou contraire aux bonnes mœurs.

Le Client reconnaît et accepte expressément que le choix des noms de domaine s'effectue à ses risques et périls.

A ce titre, le Client assume l'entière responsabilité des conséquences dommageables pouvant résulter de toute action, recours ou réclamation de tiers en cas d'atteinte à leurs droits.

En tout état de cause, la responsabilité de Heberg-24 ne saurait en aucun cas être engagée du fait du choix d'un nom de domaine et de son utilisation.

En cas de non-respect, de suspicion de non-respect par le Client de ses obligations telles que définies supra et/ou de revendication d'un tiers relative au nom de domaine, Heberg-24 pourra, à son choix, résilier sans préavis le Service du Client ou de suspendre sans préavis ses Services sur simple notification écrite, et ce sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait solliciter.

En tout état de cause, le Client garantit par avance HEBERG-24 contre toutes conséquences financières directes ou indirectes résultant de toute action, réclamation ou revendication de quelque nature qu'elle soit, émanant de tout tiers relativement aux noms de domaine.

À défaut de renouvellement du Service depuis l'Espace Client et du complet paiement du Service dans les délais impartis, le nom de domaine concerné sera résilié à la date de fin indiquée sur les Whois des organismes de gestion des noms de domaine

Dans le cas où le Client viendrait à perdre définitivement les droits de propriété et d'usage d'un nom de domaine, et cela du fait d'un défaut dans le renouvellement de celui-ci et quelle qu'en soit la cause, le Client ne pourra prétendre à une indemnité supérieure au prix du renouvellement pour une (1) année du nom de domaine en question

2.3. Heberg-24 PRA OnDemand™

2.3.1. Définition de Heberg-24 PRA OnDemand™

La solution Heberg-24 PRA OnDemand™ est une solution d'Infrastructure de Serveurs Virtuels (VM) qui repose sur VMWare et consiste en la réplique de toutes les données que le Client choisit d'inclure.

Ce Service permet la remise en production des données et des applications du Clients en cas de pannes ou de sinistres.

Le Service est une Prestation permettant la mise en œuvre d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA) défini par le Client

2.3.2. Condition de Mise à disposition du Service

Le Client sera informé de la Mise à disposition du Service par courrier électronique qui fera office de Bon de livraison.

Le Client peut, s'il en fait la demande, bénéficier d'une prestation d'audit et d'accompagnement de Heberg-24 sur la définition du PRA qu'il souhaite mettre en œuvre.

2.3.3. Conditions d'utilisation du Service

Heberg-24 PRA OnDemand™ n'est pas l'unique éléments permettant le PRA du Client, il participe à sa mise en œuvre. Il est de la responsabilité du client de définir son propre Plan de Reprise d'Activité.

Le Client reste autonome dans la définition et la réalisation de la mise en réplication de ses serveurs virtuels (VM). Il est responsable des données constituant les VM mise en réplication. Le service Heberg-24 PRA OnDemand™ effectue une copie exacte des VM.

Heberg-24 indique au Client quels sont les RTO et RPO qu'il est possible d'assurer sur l'infrastructure du client.

Après la mise en place de la solution Heberg-24 informera le Client des RPO et RTO Cibles qui sont réalisables en fonction de l'infrastructure déployées. En fonction de l'évolution de l'infrastructure ces RPO et RTO peuvent être amenées à être modifiées.

Heberg-24 met en œuvre le processus de réplication initiale des serveurs virtuels (VM) permettant de valider la bonne mise en place du service Heberg-24 PRA OnDemand™. Une fois, la livraison initiale du service effectuée, toutes demandes de modification adressée et opérée par Heberg-24 engendrera une facturation supplémentaire.

Le Client peut procéder à des tests permettant la validation du site de secours dans un environnement isolé. Ces tests sont réalisés sans perturber le site de production et sans interruption de la réplication. Il est recommandé au Client de procéder à des tests régulièrement permettant ainsi la vérification de la mise en réplication de ses VM.

Le Client reste autonome vis à vis du déclenchement de ces tests.

Le client est expressément informé que la mise en œuvre d'un test ou d'une activation réelle de Heberg-24 PRA OnDemand™ déclenche la facturation de l'utilisation complète des ressources utilisées (CPU, RAM) pour toute la durée du déclenchement du Failover et ceci en plus des frais mensuels de l'offre Heberg-24 PRA OnDemand™.

2.3.4. Obligation et responsabilité du Client

Le Client assume seul les risques et périls de son activité.

Le Client doit disposer d'un personnel technique formé pour administrer le Service Heberg-24 PRA OnDemand™, ce que le Client reconnaît expressément.

Le Client seul responsable de la définition et de la réalisation de la mise en réplication de ses serveurs virtuels (VM).

Dans le cadre de la définition de mise en réplication, le Client doit veiller à sélectionner l'ensemble des VM devant être répliquées. Il est seul responsable de la définition des réseaux devant être déployés sur le site de secours.

Le Client doit veiller à ce que la bande passante Internet utilisée pour le Service est suffisamment dimensionnée afin de permettre le transport des données modifiées entre le site de production du Client et le site de secours Heberg-24.

Si la bande passante disponible est insuffisante, Heberg-24 notifie au Client la nécessité d'augmenter sa bande passante pour maintenir la parfaite exécution de la prestation Heberg-24 PRA OnDemand™. Si le Client est dans l'incapacité d'augmenter la bande passant dans un délai de 72 heures suivantes la notification, Heberg-24 se réserve le droit de suspendre le service.

Lorsque le Client décide d'activer le site de secours suite à un sinistre survenu sur son site de production, il est entièrement responsable et autonome quant à cette activation.

2.3.5. Responsabilité de Heberg-24

La responsabilité de Heberg-24 ne saurait être recherchée à quelque titre que ce soit dans le cas où la source de la copie est corrompue ou mal configurée.

Heberg-24 ne saurait être tenue responsable de la défaillance du Service, et notamment de la non-réplication des données du fait d'une bande passante insuffisante du Client.

Heberg-24 n'est pas responsable de la qualité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés au réseau Internet.

2.3.6. Résiliation du Service

En cas de résiliation du Service, l'environnement mis à disposition du Client par Heberg-24 dans le cadre de la Prestation sera désactivé. Les données seront détruites à l'expiration d'un délai de 30 jours suivants la résiliation effective.

Dans le cas où le client souhaite récupérer les données pendant ce délai, Heberg-24 facturera la prestation au Client.

2.4. Service de Messagerie Collaborative

2.4.1. Définition du Service Messagerie collaborative

Le Service Messagerie collaborative permet au Client, via l'externalisation de son serveur de messagerie, de consulter ses courriers électroniques de tout terminal et de bénéficier d'une synchronisation des messages entre son téléphone mobile et son poste de travail.

Dans le cadre de l'utilisation du Logiciel de messagerie collaborative, le Client accepte de se soumettre aux lois nationales et internationales applicables aux Logiciels, y compris les réglementation administratives américaines relatives à l'exportation, ainsi que les restrictions quant aux clients finaux, à l'utilisation finale et à la destination émises par le gouvernement des Etats-Unis et autres.

2.4.2. Conditions de fourniture du Service Messagerie collaborative

Le Client accède au Service de messagerie collaborative via des codes d'accès numériques qui lui sont délivrés par Heberg-24. La Date de Mise en Service est la date à laquelle Heberg-24 notifie au Client ses codes d'accès au Service.

Chaque jeu de codes d'accès peut être utilisé par le Client sur un processeur isolé ou un multiprocesseur d'un serveur. Aucun transfert de propriété n'est opéré par les présentes conditions particulières.

2.4.3. Conditions d'utilisation du Service Messagerie Collaborative

Heberg-24 consent au Client une licence d'utilisation du logiciel de Messagerie collaborative et de sa documentation. Toute copie du Logiciel de Messagerie Collaborative utilisée par le Client est soumise aux conditions de la présente licence.

Chaque jeu de codes d'accès est émis pour un nom de domaine déterminé. Le Client reconnaît expressément que le nom de domaine existe et qu'il a été dûment enregistré. Le nom de domaine principal ne peut être modifié une fois les codes d'accès attribués.

Sauf autorisation légale expressément prévue, il est strictement interdit au Client de décompiler, procéder à l'ingénierie inverse, désassembler, modifier, louer, donner en gage, à titre onéreux ou gratuit, le Logiciel de messagerie collaborative, ainsi que de créer des œuvres dérivées à partir dudit Logiciel.

Le Client est uniquement autorisé à modifier les éléments du Logiciels étant expressément indiqués comme étant paramétrables dans la documentation.

En cas de non-respect des termes de la présente licence, il sera immédiatement et automatiquement mis fin à la présente Licence, sans qu'un préavis et une quelconque notification soient nécessaires.

Responsabilité de Heberg-24

Le Client reconnaît et accepte expressément que l'utilisation du Service de messagerie collaborative se fait à ses risques et périls. Le Service est fourni tel que et sans garantie, expresse ou implicite, d'aucune sorte. Aucune information ou conseil, donné de manière orale ou écrite, par Heberg-24 ou l'un de ses représentants ne doit être compris comme constituant une garantie.

La responsabilité de Heberg-24 ne saurait notamment être recherchée :

- Si les fonctionnalités du Logiciel de messagerie collaborative ne répondent pas aux besoins du Client,
- Si le Service subi des interruptions ou Incidents de toute sorte,
- En cas d'inexactitude des résultats issus de l'usage du Service, du Logiciel ou de sa documentation associée.

Heberg-24 n'est pas tenu de résoudre les Incidents, étant convenu que le Client assume seul les coûts de toute correction nécessaire.

En tout état de cause, dans le cas où la responsabilité de Heberg-24 serait rapportée dans le cadre du Service Messagerie Collaborative, objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre des six (6) derniers mois d'accès au Service concerné précédents la date du fait générateur de la responsabilité de Heberg-24.

2.5. Intervention ponctuelle

Heberg-24 met à la disposition du Client une assistance technique à partir de son l'espace client ou support accessible sur le site

<http://www.heberg-24.com> / ou bien par email à support@heberg-24.com.

Le support technique a simplement vocation à fournir une aide ponctuelle au client. Il n'a pas finalité à fournir une intervention sur un des services souscrits par le Client.

Toute intervention sur un service ne bénéficiant pas de prestation d'infogérance Plesk ou infogérance sur mesure, fera l'objet de prestations spécifiques. Pour cela, le client doit contacter par téléphone ou par e-mail le service commercial (numéro indiqué sur le site et/ou adresse mail support@heberg-24.com) afin d'établir préalablement un devis estimatif de l'intervention.

Une fois le devis accepté par le client et dès la réception du paiement, l'intervention débutera dans les délais fixés par le bon de commande ou dans les délais fixés entre Heberg-24 et le Client.

2.6. Vente de marchandises

Les présentes conditions sont applicables à toute vente de marchandise(s) et/ou service(s) au Client.

Les caractéristiques techniques, de livraison et tarif relatifs au(x) matériel(s) fourni par Heberg-24 au client sont déterminés par le Bon de Commande.

Le matériel vendu par Heberg-24 au Client est soumis à une garantie constructeur dont les termes et la durée sont déterminés dans le Bon de Commande.

Toute intervention sur le matériel durant la période de garantie constructeur sera la seule responsabilité du constructeur, en aucun cas le Client ne pourra engager la responsabilité de Heberg-24.

Le Client a la possibilité d'engager les services de maintenance de Heberg-24 en sus de la garantie constructeur.

Tout contrat de maintenance entre Heberg-24 et le Client est sujet à la rédaction d'un Bon de commande.

Heberg-24 demeure propriétaire du matériel jusqu'au complet paiement par le Client.

3- Engagement de Qualité de Service

3.1. SLA	99,9%	ou	Garantie de disponibilité
	Temps de (GTD)	(applicable à tous les services d'hébergement)	

Tout prestation fournie par Heberg-24 est sujette à un SLA, tel que déterminé sur le Bon de commande.

Heberg-24 s'engage à ce que le taux de disponibilité de ses services soit de 99,9%, c'est à dire un temps maximum de panne de 43'12" par mois.

Ce taux de disponibilité (%) étant calculé de la façon suivante :

$$[\text{[temps total – temps d'Incidents]} / \text{[temps total – temps Incidents de responsabilité Client ou Tiers autorisés]}] \times 100$$

Le temps est l'année et débute à la Date de Mise en Service du Site. Le temps d'Incidents est calculé pendant la période couverte par la GTR définie ci-dessous.

Les interruptions planifiées ainsi que les interruptions du fait du Client et/ou d'un Tiers Autorisé sont exclues du calcul du taux de Disponibilité.

En cas de non-respect du taux de disponibilité, le client peut demander à Heberg-24, via un ticket auprès du support client, l'application des pénalités égales à 2,5% du montant mensuel facturé pour le service concerné, par tranches de 60 mn d'indisponibilités. Le montant des pénalités pouvant être versées par Heberg-24 ne peuvent excéder le montant mensuel facturé au client pour le service concerné. Le paiement des pénalités sera fait sous forme d'avoirs non convertibles en numéraire.

Les avoirs peuvent être utilisés pour régler des factures de nouvelles commandes de prestations de services ou de renouvellement de services. Les avoirs sont émis par le service comptable de Heberg-24 au plus tard 30 (trente) jours après que le client ait émis une demande valide via un ticket auprès du support de Heberg-24. Le client ne peut en aucun cas justifier le retard de paiement d'une facture sous aucun prétexte, notamment pour le prétexte qu'un avoir est en attente d'émission.

3.2. Garantie	du	Temps	de
	Rétablissement	(GTR)	
	(applicable à tous les services d'hébergement)		

Heberg-24 s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose, et souscrit à ce titre une obligation de moyens ; en conséquence, Heberg-24 s'efforcera d'offrir une disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout en se réservant la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer son fonctionnement, en cas d'absolue nécessité.

©HEBERG-24 – Toute reproduction est interdite

La Garantie de Temps de rétablissement (GTR) pour une coupure de service empêchant le fonctionnement du service par laquelle Heberg-24 s'engage à rétablir le fonctionnement du Service, est différente selon le niveau de service choisi par le Client.

En cas de non-respect du délai, le Client a droit au versement d'une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

GTR + 1 heure	20 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
GTR + 2 heures	30 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
GTR + 3 heures	40 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
+ 3 heures	50 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.

Lorsque les conditions en seront réunies conformément aux conditions exposées au présent article, il appartiendra au Client de demander à Heberg-24, le montant des pénalités correspondantes. Le montant dû sera déduit de la prochaine facture du Client afférente au Service.

En tout état de cause, il est expressément convenu que le cumul des pénalités relatives à la Garantie de Temps de Rétablissement est plafonné à la redevance mensuelle par prestation concernée. Le paiement des pénalités sera fait sous forme d'avoirs non convertibles en numéraire.

Les pénalités dues par Heberg-24 conformément aux conditions ciavant exposées constitueront la seule indemnisation due par Heberg-24 et l'unique compensation et recours du Client au titre de la Qualité du service.

3.3. Modalités de calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle, une Interruption est notifiée par le Client à Heberg-24, par l'ouverture d'un ticket depuis le Contrôle Panel du Client, et l'heure à laquelle le service est rétabli

3.4. Modalités de notification des Interruptions

Il est expressément Convenu que :

- Le fait pour le client d'ouvrir un ticket d'incident ne suffit à démontrer la matérialité de l'incident et la responsabilité de Heberg-24.
- La responsabilité de Heberg-24 ne pourra être retenue si l'usage du service est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs.

3.5. Interruptions de Service programmées

Le Client est informé que Heberg-24 est susceptible de réaliser des travaux sur son réseau pouvant affecter, de manière temporaire, le fonctionnement des Services, et ce afin d'assurer le maintien de la qualité de son réseau. Heberg-24 devra en informer préalablement le Client au moins huit (8) jours calendaires avant la date prévue, par courrier électronique indiquant notamment la date et heure de début, ainsi que la durée des travaux prévus.

Les temps d'Interruptions de Service programmées n'entrent pas dans le cadre de la GTR ou dans le SLA définis ci-avant.

(fin des Conditions Particulières Hébergement (CPV))