

## Art. 1\_ Documents contractuels de référence

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente sont indissociables de l'ensemble contractuel dénommé **Contrat** tel que défini à l'Annexe « Définitions applicables » et de l'annexe « **ANNEXE CGV\_Organisation des Conditions de Vente par Service proposé** ».

## Art. 2\_ Objet

L'engagement porte sur l'abonnement du CLIENT aux services Cloud correspondants qui s'entendent pour un mode hébergé sur des moyens mutualisés et/ou dédiés. A ce titre, la SOCIETE met à disposition du CLIENT un ensemble de moyens lui permettant d'exploiter des données et logiciels.

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions juridiques, techniques et financières selon lesquelles les parties s'engagent réciproquement.

## Art. 3\_ Lieu d'exécution

Il est précisé qu'aucune des opérations et aucun des composants physiques impliqués dans la fourniture du Service, dont la présente Condition fait l'objet, n'est situé hors de l'Union Européenne.

Cela inclut notamment le support, la supervision opérationnelle et la supervision de sécurité (SOC) de l'infrastructure technique délivrant le Service. De fait, tout le stockage, toutes les tâches d'administration, de supervision et tous les traitements sont réalisés en France.

L'infrastructure d'hébergement L'ensemble des données hébergées par la SOCIETE sont strictement localisées sur le territoire national Français. Si la SOCIETE devait être amenée à délocaliser certaines données, la SOCIETE devra au préalable s'assurer de l'accord écrit (email ou courrier) du CLIENT.

La SOCIETE s'engage à informer le CLIENT de tout changement de lieu d'exécution de la prestation.

### Sect. 3.01 Localisation des Datacenters hébergeant le Service

A l'exception des opérations des collaborateurs et des agences du Client, l'ensemble des opérations de production (comprenant le stockage et le traitement des données) et composants techniques délivrant le Service sont situés dans les Datacenters basés en France.

### Sect. 3.02 Localisation des collaborateurs de la SOCIETE

Les collaborateurs de la SOCIETE intervenant sur le périmètre du Service opèrent depuis les agences de la SOCIETE toutes situées exclusivement en France.

Le Client est informé de la possibilité des salariés de la SOCIETE de travailler à distance. Toutefois, la SOCIETE garantit le même niveau de sécurité concernant les accès à distance, notamment concernant les accès VPN.

## Art. 4\_ Domaine des services

Les interventions proposées par la SOCIETE sont prévues dans les environnements précisés dans l'annexe « **Catalogue des Services Cloud** ».

Le présent contrat prévoit une limite mensuelle de largeur et/ou de consommation de bande passante, tel que précisé dans le contrat Cloud.

## Art. 5\_ Modalités d'exécution de l'hébergement

La SOCIETE propose des services d'hébergement. Ces services sont fournis systématiquement à tout Client souscrivant aux services Cloud. Le Service ne pourra en aucun cas être considéré comme un bail notamment commercial. A cet égard, le Client déclare et s'engage à n'exercer aucun acte de commerce à partir du cloud fourni par la SOCIETE (à l'exception de l'hébergement de sites marchands), lequel pour des raisons de sécurité ne pourra jamais servir à l'accueil de la clientèle du Client.

Le Service proposé par la SOCIETE se caractérise par la mise à disposition des prestations suivantes :

- La provision de ressources de calcul (compute) ;
- La mise à disposition d'espaces de stockage ;
- L'accès à des services de connectivité réseau et internet ;
- L'offre d'un service de sauvegarde dédié aux machines virtuelles.

Le CLIENT bénéficiera d'un Tenant dans le centre d'hébergement sécurisée pour installer sa solution informatique. Le CLIENT reconnaît être informé que l'accès physique dans le centre d'hébergement, et aux locaux techniques annexes, ne lui est pas autorisé, à moins d'y avoir été invité par un responsable habilité à pénétrer dans ces zones.

### Sect. 5.01 Description de la prestation de service d'hébergement :

La SOCIETE assure l'ensemble des prestations nécessaires au maintien en condition opérationnel de l'infrastructure d'hébergement telle que décrite § Art. 6\_Description des Services Proposés : ci-dessous. Quel que soit la solution retenue par le CLIENT, la SOCIETE reste la seule responsable de :

- la modification de configurations techniques,
- la maintenance des matériels,
- la garantie du bon fonctionnement des matériels, des connexions et des liaisons,
- la sauvegarde des données (cf. § Art. 11\_Sécurisation des données ci-dessous),
- du lieu d'hébergement

### Sect. 5.02 Définition de la mission d'hébergement :

La SOCIETE s'engage à mettre en œuvre les moyens et les diligences appropriés aux prestations confiées et raisonnablement possibles à l'exécution de sa mission. Son obligation est de moyens. Par ailleurs, compte tenu de la nature de ces prestations, le CLIENT s'engage à apporter toute collaboration nécessaire.

La SOCIETE ne peut garantir une continuité de service :

- en cas de panne matérielle pour laquelle la SOCIETE est assujéti au délai d'intervention du contrat de garantie éventuellement souscrit avec le constructeur
- en cas de panne lié au Datacenter où est hébergée l'infrastructure Cloud du client pour laquelle la SOCIETE est également assujéti à leur délai d'intervention.

### Sect. 5.03 Types d'hébergement proposés :

La SOCIETE propose à ses CLIENTS plusieurs solutions d'hébergement en fonction de ses besoins.

#### (a) Solution Cloud Privé fournit par la SOCIETE :

Le CLIENT reconnaît expressément que la SOCIETE est pleinement propriétaire de l'ensemble de l'infrastructure informatique supportant la solution de services fournie au CLIENT. La SOCIETE se réserve le droit de choisir la marque, le modèle et/ou les caractéristiques de tous les composants constituant la solution, de les remplacer à tout moment. En toutes circonstances, la SOCIETE s'engage à toujours installer des composants aux caractéristiques équivalentes ou supérieures à celles décrites au moment de la commande.

##### (i) Solution Mutualisée

La solution fournie par la SOCIETE au CLIENT est mutualisée pour l'ensemble des CLIENTS ayant souscrits à cette offre. La SOCIETE alloue des ressources en fonction des besoins du CLIENT : ressource d'espace de stockage (DD), ressource de mémoire RAM virtuelle (vRAM), ressource de calcul virtuelle (vCPU) associées à un nombre de serveur virtuel (VM). En complément, le CLIENT souscrit à l'offre logicielle proposée en Cloud : Système d'exploitation, applications bureautiques, logiciels tiers ...

##### (ii) Solution dédiée au Client

Ce service comprend la mise à disposition d'une solution globale dédiée exclusivement au CLIENT (pas de mutualisation). Les caractéristiques techniques sont précisées et validées par le CLIENT au moment de la commande et doivent être conforme à l'annexe « **Catalogue des Services Cloud** ».

### Sect. 1.01 Solution Cloud Privé dédié fournit par le CLIENT :

#### (b) Espace :

La SOCIETE met à la disposition du Client un espace d'hébergement dédié, destiné à recevoir des Equipements, dans les conditions suivantes. Le terme "**Espace**" correspond à l'Espace Baie Mutualisée, l'Espace Baie Dédinée selon les cas.

Le type d'espace choisi par le Client sera précisé dans le Bon de Commande.

Les caractéristiques et la disponibilité de ces Espaces peuvent être amenées à évoluer dans le temps.

Le Client ne peut en aucun sous-louer tout ou partie de son espace loué à un tiers, sauf après accord écrit préalable de la SOCIETE.

De même, le Client ne peut en aucun cas afficher des éléments publicitaires ou commerciaux dans le data center.

Toute prise de vue du data center nécessite l'autorisation préalable écrite de la SOCIETE.

##### (i) Espace « Baie Mutualisée »

LA SOCIETE met à disposition du Client un Espace, mesuré en « U » dans une baie 19" mutualisée avec d'autres clients.

##### (ii) Espace « 1/4 de baie » ou 1/2 baie

La SOCIETE met à disposition du Client un Espace de baie dédié et sécurisé, dans une baie de type Co-Locate dans une salle d'hébergement mutualisée avec d'autres clients. Les Baies Dédinées sont des baies 19".

##### (iii) Espace « Baie Dédinée »

La SOCIETE met à disposition du Client un Espace correspondant à une Baie complète et dédiée, dans une salle d'hébergement mutualisée avec d'autres clients. Les Baies dédiées sont des baies 19" d'environ 46U utiles de hauteur, ces caractéristiques peuvent être amenées à évoluer dans le temps.

#### (c) Service d'hébergement

Cet espace permet à La SOCIETE d'héberger et maintenir l'infrastructure informatique appartenant au CLIENT. Les caractéristiques techniques des équipements fournis par le CLIENT sont validées préalablement par la SOCIETE et doivent être en correspondance avec les compétences de la SOCIETE (cf. annexe « **Catalogue des Services Cloud** »). Les coûts liés à l'évolution des équipements, aux garanties constructeurs, aux dépannages hardware hors garantie sont à la charge du CLIENT, ainsi que les opérations techniques de mise en œuvre par la société. Le CLIENT certifie qu'il est propriétaire des ressources sur lesquels s'effectueront les Services ou qu'il a l'accord du propriétaire pour faire effectuer l'assistance sur lesdites ressources. Il certifie également qu'il est en règle dans le nombre de licences d'utilisation des divers systèmes d'exploitation et de logiciels. Il prend à sa charge toute souscription de garantie constructeur et plus généralement, toute réparation concernant le matériel qu'il fournit. Concernant les logiciels qu'il fournit, l'assistance demeure à sa charge.

## Art. 6\_ Description des Services Proposés :

### Sect. 6.01 Infrastructures DataCenters

Le Service englobe la mise à disposition des prestations ci-après :

- Deux Sites datacenters situés en France, éloigné de plus de cinquante (50) kilomètres, conforme aux dernières normes technologiques, proposant un niveau de résilience équivalent ou supérieur au niveau Tier 3 + ;
- Mise à disposition de salles techniques au sein de datacenters dédiés à l'accueil des équipements techniques indispensables à la production du service, incluant calcul, stockage, réseau, câblage, et autres composants nécessaires ;
- Alimentation électrique sécurisée, assurée par deux circuits électriques distincts, garantissant une continuité de service ;
- Fourniture de services de climatisation, ajustés pour respecter les normes et préconisations des fabricants d'équipements, afin de maintenir un environnement optimal pour les dispositifs techniques ;
- Supervision continue et métrologie détaillée, permettant un suivi précis et une gestion proactive des performances et de la sécurité du service fourni.
- Le Prestataire de la SOCIETE assure la mise à disposition de services avancés de détection et d'extinction d'incendie, conçus pour identifier et neutraliser efficacement tout départ de feu au sein des installations. Ces systèmes sont essentiels pour garantir la sécurité des équipements et des données. Ils comprennent des détecteurs de fumée de haute précision et des dispositifs d'extinction qui peuvent agir rapidement sans endommager l'équipement informatique. Ce service est crucial pour prévenir les risques d'incendie, minimiser les dommages potentiels et assurer la continuité des opérations.

Le Client est informé que toutes les procédures et mesures de sécurité mises en place, y compris les tests annuels de basculement sur les groupes électrogènes, sont essentielles pour garantir la continuité et l'intégrité des services fournis. Ces pratiques sont conçues pour minimiser les risques de panne et assurer une réactivité optimale en cas d'incident. En acceptant ces conditions, le client reconnaît l'importance de ces mesures et s'engage à coopérer pleinement pour faciliter leur mise en œuvre. Le Client est également encouragé à prendre connaissance des recommandations de sécurité fournies et à les intégrer dans sa propre stratégie de gestion des risques.

#### Sect. 6.02 Infrastructure réseau globale

La SOCIETE déploie dans le cadre du Service, un réseau global facilitant au Client la mise en accessibilité de ses systèmes hébergés. Ce service comprend :

- La fourniture, le maintien en condition opérationnelle et en condition de sécurité de l'ensemble des liaisons en fibres optiques interconnectant les différentes Zones de disponibilité ;
- La fourniture, le maintien en condition opérationnelle et en condition de sécurité des équipements techniques nécessaires au bon fonctionnement du réseau et à l'isolation des différents clients ;

#### Sect. 6.03 Infrastructure de calcul

Le Service inclut la fourniture des équipements nécessaires à l'exécution des charges de travail sous forme de machines virtuelles. Ces machines Virtuelles sont caractérisées par de la puissance de calcul virtualisée (vCPU) et de la mémoire à court terme virtualisée (vRAM), mutualisées ou non en fonction de l'option souscrit par le Client.

##### (a) Machines Virtuelles (VM) :

###### (i) Option Actif :

Cette option permet au Client de choisir si le serveur ou le service reste actif ou non dans le cadre de la mise en place d'une solution DRaaS (Disaster Recovery As A Service)

- [Non] le serveur ou le service est inactif : seul l'espace disque est comptabilisé pour les serveurs (facturation dans l'offre de service DoMSP DRaaS obligatoire) et le service est facturé en cas de Plan Reprise d'Activité (PRA) ;
- [Oui] le serveur ou le service est toujours actif et disponible immédiatement ; concernant les prestations, dans le cadre d'une solution DRaaS, il y a distinction des prestations à réaliser dans le cadre de la mise en œuvre de la solution et celles qui seront à prévoir dans le cadre de l'activation du PRA.

###### (ii) Option PRA

En cas de réplication des données, des ressources vCPU et vRAM seront provisionnées pour le redémarrage des serveurs concernés sur le site distant en cas d'incident. Le CLIENT doit choisir le % des ressources allouées en production qui lui seront réservés. La SOCIETE garantit une Reprise de l'Activité avec au MINIMUM la puissance réservée. Les prestations de mise en route du PRA et la remise en production dans une situation normale sont des prestations en sus :

- [0%] La Reprise d'Activité sera possible que s'il reste des ressources suffisantes pour cette reprise dans l'infrastructure de la SOCIETE. Aucune garantie de PRA si les Ressources sont insuffisantes.
- [10%] [25%] [50%] [75%] [100%] des ressources vCPU et vRAM mises en production seront provisionnées et mises en œuvre au minimum en cas de PRA.

##### (b) vCPU (Virtual Central Processing Unit) et vRAM (Virtual Random Access Memory)

###### (i) Type

- [M]utualisée : la ressource demandée est mutualisée sur l'ensemble des clients hébergés en cas de non-usage.
- [D]édiée : la ressource demandée est dédiée au client et n'est pas mutualisée sur l'ensemble des clients hébergés.

#### Sect. 6.04 Infrastructure de stockage

Le service comprend la fourniture au Client d'une infrastructure de stockage partagée de type SAN (Storage Area Network), offrant divers niveaux de performance. Ce service englobe :

- L'implémentation et le maintien en condition opérationnelle et en condition de sécurité du réseau SAN dédié ;
- L'installation et la gestion des baies de stockage mutualisées entre les clients, y compris leur maintien en condition opérationnelle et en condition de sécurité, leur supervision et leur métrologie ;
- La mise en place des systèmes automatisés pour l'allocation des LUNs (Logical Unit Numbers) de stockage dédié à l'usage du Client, conformément aux volumes souscrits par le Client

Le Client souscrit à un type de disque en fonction de ses besoins. L'IOPS (Input/Output operations Per Second) est une performance de mesure commune utilisée pour référencer les appareils de stockages informatiques tels que les Disques Durs (HDD), les solid state drives (SSD), et les réseaux de stockage (SAN). Les IOPS sont donnés à titre indicatif et pour comparaison mais peuvent varier sensiblement en fonction de l'usage fait des disques (traitements, lectures/écritures).

##### (a) [ECO] disques SSD économiques / écologiques

Ce niveau de stockage offre les performances suffisantes pour la plupart des applications : serveurs Active Directory, serveurs TSE. L'IOPS est de 1000 correspondant aux performances d'une baie de 4 disques SAS 15K en RAID10.

##### (b) [STD] SSD Disques Standard

Ce niveau de stockage offre les hautes performances requises pour vos applications exigeantes : bases de données haute performances ou infrastructures Exchange. L'IOPS est de 2000 correspondant aux performances d'un disque hybride mécanique/SSD.

##### (c) [PERF] SSD Disques Haute Performance

Ce niveau de stockage offre les hautes performances extrêmes pour vos applications à haute criticité et vélocité. L'IOPS est de 3000 correspondant aux performances d'un disque SSD.

#### Sect. 6.05 Infrastructure de Sauvegarde - Recovery Point Objective (RPO)

La SOCIETE met à disposition du Client un service de sauvegarde intégré, dédié et géré, destiné à la protection de ses machines virtuelles. La SOCIETE assure le maintien en condition opérationnelle et en condition de sécurité de ce service de sauvegarde. La

SOCIETE garantit que les sauvegardes du Client seront situées en dehors de la Zone de disponibilité des charges de travail sauvegardées, sous réserve que le Client ait souscrit aux services adéquates.

Cette prestation de sauvegarde se limite à la sauvegarde des machines virtuelles et des configurations de topologie de l'environnement IaaS des Tenants du Client dans le cadre du Service. L'élaboration et l'application d'une politique de sauvegarde adéquate par le Client dépendent de la souscription à des unités d'œuvre spécifiques. Il incombe donc au Client de s'assurer de la disponibilité des ressources techniques nécessaires auprès de la SOCIETE pour mettre en œuvre sa politique de sauvegarde ou d'ajuster cette dernière en fonction des moyens disponibles.

La SOCIETE s'engage à notifier le Client en cas de contraintes de capacité et à fournir une assistance conseil pour l'optimisation des ressources. Les obligations de la SOCIETE se limiteront à la mise en œuvre des besoins exprimés par le Client en matière de politique de sauvegarde, dans le cadre des ressources souscrites.

Les sauvegardes sont vérifiées chaque jour par notre service Cloud et ses sentinelles. Aucun test de restauration n'est effectué. Cette tâche est à la charge du client ou de son infogérant. La demande de restauration de la part du client est possible et fait l'objet d'une prestation facturable en Unité de Temps. En cas d'activation du Plan de Reprise d'Activité (PRA), les prestations sont facturées en sus au temps passé à l'heure ou à la demi-journée Administrateur. Le tarif le plus intéressant pour le client sera appliqué.

##### (a) Sauvegarde Journalière (SJ)

Une sauvegarde est effectuée toutes les nuits vers un stockage dédié. Ces sauvegardes sont chiffrées. La sauvegarde est externalisée vers le second datacenter. Les conditions de rétention sont spécifiées dans le Contrat, ou à défaut la rétention est de 31 points dont 1 full, du lundi au vendredi.

##### (b) Sauvegarde étendue (SE)

Sauvegarde Journalière + copie de cette dernière vers le datacenter de production sur un stockage dédié (backup copy). La copie de sauvegarde reste chiffrée. Elle est conservée dans un stockage inaltérable empêchant qu'elles soient modifiées ou chiffrées par un ransomware. Cette copie est exploitée en cas de désastre sur la sauvegarde principale ou pour une restauration plus rapide localement. Les conditions de rétention sont spécifiées dans le Contrat, ou à défaut la rétention des copies étendues porte sur les 14 derniers points de sauvegarde du lundi au vendredi.

##### (c) Sauvegarde avec option Réplication (+R)

Si rien n'est précisé dans le Contrat, par défaut, les conditions de réplication sont celles de la Sauvegarde Journalière ou de la Sauvegarde Etendue + 4 réplications des machines virtuelles sur le deuxième Datacenter dont une (1) full. Les réplicas sont conservés sur un (1) jour sur une plage horaire de 8h à 20h du lundi au vendredi.

Le cycle de génération des réplicas est limité techniquement au temps de réalisation de cette dernière. Ce réplica doit être intégré dans un PRA.

##### (d) Sauvegarde FTP Manuelle (FTP)

Cette sauvegarde à la charge du client. Un espace de douze (12) Go disponible pour que le client puisse copier ces données manuellement via ftp. Cette option ne fait pas partie des logiques de service proposée par La SOCIETE. Son activation est sous réserve de validation de la direction de la SOCIETE.

#### Sect. 6.06 Option Disaster Recovery as a Service (DRaaS) :

##### (a) Principe du Service Cloud DRaaS :

L'option DRaaS permet au Client de sauvegarder tout ou parti de ses serveurs virtualisés (VM) locaux dans l'environnement Cloud de la SOCIETE, prêts à démarrer (**Réplica**). En cas d'incident majeur sur l'infrastructure local du Client, ces Réplicas sont redémarrés dans l'environnement Cloud de la SOCIETE à la demande formalisée du Client pour que les utilisateurs du Client puissent s'y connecter à distance via leur connexion Internet.

##### (b) Fonctionnement

La SOCIETE assure une première sauvegarde totale de l'environnement du Client prévu au contrat (réplicas complets). Une sauvegarde périodique (réplicas partiels) de l'environnement du client dans les conditions du Contrat souscrit est paramétré pour remonter dans l'environnement Cloud de la SOCIETE sur la plage horaire et jours de la semaine décidée par le Client (cycle de réplica).

##### (c) Activation du Plan de Reprise d'Activité (PRA)

La décision d'activation du PRA est prise uniquement par le Client. La SOCIETE sera force de conseil et précisera au Client l'incidence de cette activation (Perte de données éventuelles, délais de mise en œuvre, limites fonctionnelles ...). La mise en œuvre du PRA implique de mettre en production le(s) Réplica(s) dans l'infrastructure Cloud de la SOCIETE avec un nombre de vCPU, vRAM nécessaire au bon fonctionnement, et une connexion du réseau LAN du Client vers le Réseau du Cloud de la SOCIETE. La consommation des vCPU, vRAM, espace disque de production sera facturée pour un (1) mois minimum, au mois le mois en fonction du volume engagé pour le bon fonctionnement.

##### (d) Réversibilité

Après remise en état opérationnel de l'infrastructure du Client, les VM utilisées dans le Cloud de la SOCIETE sont transférées dans l'infrastructure du Client. Les prestations de réversibilité seront facturées au temps passé : un devis sera préalablement remis au client pour acceptation.

##### (e) Prérequis DRaaS :

Pour assurer une Reprise d'Activité, l'infrastructure de connexion et sécurisation des utilisateurs du Client à l'environnement Cloud de la SOCIETE doit être prévue et suffisamment dimensionnée en fonction du nombre d'utilisateur devant se connecter en cas de sinistre majeur. Il doit être également testé périodiquement.

La connexion vers le Cloud de la SOCIETE doit être déterminée en amont (accès Web, SSL Ipsc, RDS ...) et nécessite une adresse IP publique au niveau de l'infrastructure DataCenter concernée.

##### (f) Limite du Service

- Le nombre de Réplicas choisit doit être en adéquation avec le volume de données de production à répliquer dans le Cloud de la SOCIETE et le débit du lien Internet du Client. La durée du Cycle doit être plus importante que le temps de réplication des données. S'il y a plusieurs sauvegardes à effectuer distinctement (plusieurs VM, plusieurs serveurs, Serveurs + PC ...), il faut prendre en compte l'ensemble de ces sauvegardes.

- Les Réplicas sont effectués selon un cycle périodique convenu avec le Client. Dans le cas d'activation du PRA, une Perte de Données est inéluctable. La Perte de Données Maximale correspond au temps entre la dernière sauvegarde et l'activation réel du PRA. Le Cycle de réplica doit être conforme aux attentes du Client concernant la Perte de Données Maximale Admissible pas ce dernier (PDMA).

- L'activation du PRA nécessite un délai de mise en œuvre inéluctable avant sa mise en service effective. La durée maximale d'interruption est fonction du temps de redémarrage des VM dans l'environnement Cloud de la SOCIETE et du temps pour la connexion des utilisateurs dans l'environnement Cloud de la SOCIETE. En cas de GTR souscrit, seule la mise en service des VM dans le Cloud de la SOCIETE est prise en compte. Le Client souscrit le service qui correspond à la Durée Maximale d'Interruption Admissible (DMIA) par lui.

#### Art. 7\_ Horaires et délais d'intervention

Les interventions dans le centre d'hébergement ainsi que le service support sont réalisées pendant la période de service. Les délais d'intervention se calculent tels que décrites dans l'annexe des Conditions Générales de Vente « **ANNEXE CGV\_ Procédure Demande d'Intervention Technique (DIT)** ».

Les délais d'intervention sont fonction de la formule choisie par le CLIENT. Ceux-ci sont spécifiés dans le contrat Cloud signé du Client. Si aucun délai n'est précisé, la SOCIETE s'engage à intervenir dans les meilleurs délais en fonction de la criticité du dysfonctionnement et des ressources disponibles.

#### Art. 8\_ Astreinte et escalade

Un service d'astreinte Cloud est inclus de base, sauf stipulation contraire dans le Contrat signé du Client. Cette astreinte prend en compte uniquement les incidents liés à l'infrastructure d'hébergement de la Solution du Client. Le Service d'astreinte est joignable en dehors des heures et jours ouvrés. La procédure est décrite dans l'annexe « **ANNEXE CGV\_ Procédure Demande d'Intervention Technique (DIT)** » des Conditions Générales de Vente. Elle inclut également la procédure d'escalade.

#### Art. 9\_ Exclusions

La fourniture et l'installation des applications, quelles qu'elles soient, sont à la charge du CLIENT, et/ou de ses partenaires. Le CLIENT demandera un accord écrit pour l'installation d'un nouvel outil. La connexion dans le centre d'hébergement est à la charge du CLIENT (selon les préconisations de la SOCIETE).

Il est expressément convenu entre les parties que l'objet du présent contrat est strictement limitatif, et qu'en conséquence, les tâches suivantes en sont notamment exclues, sans que la liste ci-après ait un caractère exhaustif :

- L'hébergement de composants physiques du Client ;
- L'interconnexion réseau du Tenant Client, à Internet ou à des réseaux privés, incluant les liens opérateur ;
- La gestion de ce qui est installé sur les machines virtuelles (OS, middlewares, applicatifs, etc.) ;
- La tenue à jour des OS et autres logiciels installés par le Client sur ses machines dans ses Tenants ;
- La sécurité des programmes, logiciels et applicatifs installés sur les machines virtuelles ;
- La mise à jour des machines virtuelles ;
- Toute assistance sur les machines virtuelles :
  - Les Interventions Préventives,
  - Les Interventions d'Exploitation,
  - Les interventions Curatives,
- La restauration de données, des bases de données, des applications ou du système dont la demande émane du CLIENT et/ou de ses partenaires et pour des raisons autres que des problèmes techniques liés aux équipements hébergés.
- Le traitement des données informatique du CLIENT,
- La maintenance des bases de données,
- le conseil sur l'adaptation de la solution de services fournie aux besoins évolutifs du CLIENT,
- Les prestations d'accompagnement fonctionnelles,

Il est entendu entre les parties que toutes les interventions curatives, exploitation et préventives à effectuer sur les OS et solutions logicielles mises à disposition du CLIENT font l'objet d'un contrat spécifique. Ces services ne seront alors pas encadrés par les présentes Conditions Spécifiques et ses engagements/clauses bipartites.

Les services couverts forfaitairement ne comprennent pas la prise en charge par la SOCIETE des situations suivantes.

- Toute erreur de manipulation ou d'utilisation de la solution qui nécessiterait une intervention technique : Elle entraînera une facturation de la main-d'œuvre ainsi qu'une facturation des éventuelles pièces détachées que la SOCIETE serait amenée à changer du fait de cette erreur. Ces facturations se feront aux prix en vigueur au jour de l'intervention.
- Les interventions hors périmètre : si la solution est couverte par un module de services et que l'intervention demandée par le CLIENT trouve son origine dans un problème dont ladite solution n'est pas la cause, alors l'intervention est facturable.
- Les réparations incombant à un fournisseur/partenaire du CLIENT et qui seraient consécutives à tout évènement accidentel extérieur ou contraire à l'utilisation normale du matériel (accidents, malveillance, sabotage, incendie, fluctuation anormale de courant, hors normes EDF, déficiences d'alimentation, orage, dysfonctionnements liés au réseau public Internet, mauvaise utilisation du matériel, fausse manœuvre ou toute autre cause que l'usage normal de l'équipement). Dans ce cas, les frais de réparation (pièces, main-d'œuvre et déplacement) sont à la charge du CLIENT.

#### Art. 10\_ Obligations complémentaires du CLIENT

Dans le cas où l'utilisation du service nécessiterait la mise en œuvre d'une application spécifique, le CLIENT s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser cette application avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de la licence correspondante.

Le CLIENT se voit attribuer un accès sur sa solution informatique hébergée dans le seul but d'utiliser ses fichiers et solutions logiciels.

Le CLIENT ne peut utiliser son accès au serveur dans le but de compiler ou faire fonctionner des programmes qui sont sans rapport avec sa solution informatique.

Le CLIENT s'interdit de décompiler ou modifier des fichiers ou programmes qui ne lui appartiennent pas.

Le CLIENT s'engage à utiliser le Service tel que décrit dans l'« **ANNEXE CSV Télécoms\_ Service Transit-IP** ».

#### Art. 11\_ Sécurisation des données

En cas de souscription à l'option de sécurisation des données, la SOCIETE est responsable de la sauvegarde des données hébergées du CLIENT. A ce titre, LA SOCIETE a une obligation de moyen pour réaliser et contrôler les sauvegardes selon l'engagement contractuel précisé en annexe « *Description de l'environnement Cloud* ». La prestation de sauvegarde s'arrête à la sauvegarde des machines virtuelles et des configurations de topologie représentant l'environnement IaaS des Tenants du Client dans le cadre du Service.

La société ne peut toutefois pas être responsable d'un dysfonctionnement hardware ou software de la Solution mise en œuvre qui pourrait générer une sauvegarde des données non exploitable par la suite, plus particulièrement en cas de nécessité de restauration.

Si la nature des données à sauvegarder empêchait le bon fonctionnement de la sauvegarde, ou mettait en cause l'intégrité des données, la SOCIETE se réserve le droit d'exclure les données concernées. Dans ce cas, la SOCIETE alertera le CLIENT sur les difficultés rencontrées et selon la nature des données et de leurs criticités proposera une solution alternative si nécessaire.

Pour des raisons de flexibilité de l'offre de la SOCIETE, le Client a l'option d'associer une politique de non-sauvegarde sur certaines de ses VM. Dans ce cas, il appartient au Client d'assumer ce choix. LA SOCIETE ne sauvegardera pas les VM associées à la politique "SANS". La SOCIETE alerte le Client que choisir la politique "SANS" ou choisir de sauvegarder manuellement expose le Client à une perte de données définitive en cas d'incident sur les couches basse ou sur les couches dépendant de sa responsabilité dans le modèle IaaS. Dans un tel cas, il sera impossible de tenir LA SOCIETE responsable de restaurer les données car il n'y aura rien à restaurer. LA SOCIETE recommande de toujours sauvegarder les VM.

Afin de se prémunir de tous risques inhérents à l'externalisation de tout ou partie de son Système d'Information, LA SOCIETE préconise au CLIENT d'assurer périodiquement des sauvegardes de ses données et de les conserver dans ses locaux. Le support utilisé doit être compatible avec le volume de données à sauvegarder, avec l'infrastructure de la société et à ses compétences techniques. Ce support sera donné au CLIENT afin qu'il puisse le conserver par ses propres moyens. Cette prestation est en sus des prestations Cloud et est facturée au client pour chaque sauvegarde réalisée. Un devis sera proposé au client pour validation.

Les prestations de restauration sont exclues de la solution souscrite par le CLIENT. Toute demande de restauration sera facturée en sus du présent contrat. Les restaurations simples (un simple fichier) sont réalisées à la demande du CLIENT via le support CLIENT de la SOCIETE. Les restaurations plus lourdes et complexes (ensemble de répertoires contenant plusieurs fichiers, restauration d'un serveur virtuel, restauration d'une base de données, restauration d'un replica ...) seront planifiées, selon l'urgence, et assurées par un technicien dédié qui assurera cette prestation ainsi que la vérification avec le CLIENT du bon fonctionnement. Cette prestation pourra faire l'objet d'un devis pour accord auprès du CLIENT.

#### Art. 12\_ Conditions d'utilisation des solutions proposées

Les solutions proposées ne sont ni tolérantes aux pannes, ni garanties exemptes d'erreurs ou d'interruptions. LA SOCIETE n'est pas autorisée à concéder à un quelconque CLIENT le droit d'utiliser les services proposés dans une application ou une situation dans laquelle les défaillances des solutions proposées peuvent provoquer la mort, des préjudices corporels ou de graves dommages matériels ou à l'environnement (« Utilisation à Risque »). Parmi les Utilisations à Risque figurent, sans s'y limiter, les cas suivants : utilisation dans les environnements tels que les avions ou autres modes de transport de masse de personnes, dans les installations nucléaires ou chimiques, près d'appareils de réanimation, d'implants médicaux, dans des véhicules motorisés ou près de systèmes d'armement.

Les Utilisations à Risque n'incluent pas l'utilisation des solutions proposées à des fins administratives, de stockage de données de configuration, d'ingénierie et/ou de configuration ou autres applications similaires qui, associées aux défaillances des solutions, ne risquent pas de provoquer la mort, des préjudices corporels ou de graves dommages matériels ou à l'environnement. Ces applications incluent également les applications qui peuvent communiquer avec les applications à risque mais qui ne les contrôlent pas, de manière directe ou indirecte. Le CLIENT s'engage à indemniser et garantir LA SOCIETE contre toute réclamation ou action en justice qui résulterait de l'Utilisation à Risque des solutions proposées.

#### Art. 13\_ Engagement de niveau de service (SLA : SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Dans le cas où le client a souscrit à l'engagement de niveau de service, ce dernier comprend :

- La garantie de Temps de Rétablissement (GTR)
- L'interruption Maximum de Service (ou IMS)

Cet engagement s'applique au Tenant mis à disposition par la SOCIETE au CLIENT, hors exclusions (cf. § Art. 9\_ Exclusions ci-dessus).

##### Sec. 13.01 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) :

Si le CLIENT a souscrit à cette garantie, la SOCIETE s'engage à un délai de rétablissement de quatre (4) heures pendant la Période de Service.

##### (a) Pénalités associées :

En cas de non-respect de la Garantie de Temps de Rétablissement, les pénalités, exprimées en % de la facture mensuelle de la partie hébergement sur la période concernée en € HT, seront les suivantes :

Temps de rétablissement	Pénalités
Entre GTR et GTR + 4 heures	10%
Entre GTR+4h et GTR+8h	20%
> GTR + 8 heures	30%

**Sect. 13.02 Interruption Maximum de Service (IMS) :**

Si le CLIENT a souscrit à cette garantie, la SOCIETE s'engage à maintenir un IMS indiquée dans le contrat Cloud pendant la Période de Service.

**(a) Pénalités associées :**

En cas de non-respect de l'Interruption Maximum de Service, les pénalités, exprimées en % de la facture annuelle de la partie hébergement de la période concernée en € HT, seront les suivantes :

Interruption Maximum de Service	Pénalités
Entre IMS et IMS+10 heures	1%
Entre IMS+10h et IMS+30h	2%
> IMS + 30 heures	3%

**Sect. 13.03 Applications des pénalités pour le non-respect de l'engagement de niveau de service :**

Les éventuelles pénalités dues par la SOCIETE au CLIENT conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par la SOCIETE, et l'unique compensation et recours du CLIENT, au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité de la SOCIETE ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le CLIENT,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers,
- du fait du CLIENT et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par la SOCIETE pour la mise en œuvre du Service,
- d'un élément non installé et exploité par la SOCIETE,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel qu'accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables à la SOCIETE,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur télécom,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de la SOCIETE, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à la SOCIETE par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le CLIENT pourra, sans formalité supplémentaire, demander à la SOCIETE le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par la SOCIETE de la prochaine facture du Service au CLIENT.

Lorsque le CLIENT demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que la SOCIETE conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation de la SOCIETE, le CLIENT pourra saisir la direction de la SOCIETE de ce conflit.

**Art. 14\_ Conditions financières**

Le prix du Service est détaillé dans le bon de commande / Contrat. Le prix du Service est établi et facturé en euros. Le Service est facturé à compter de sa date de prise d'effet. La société distingue volontairement le prix de l'hébergement de celui de l'énergie dans chacune de ses offres d'hébergement. Le prix de l'énergie électrique peut varier car il est indexé sur l'évolution du prix de l'électricité d'EDF en France. Dans ce cas, la révision tarifaire du prix de l'énergie électrique pour le client de la SOCIETE s'opère à la date de cette évolution.

**Art. 15\_ Garantie de réversibilité :**

Cf. § « Garantie de réversibilité » des « Conditions Particulières de Vente Contrat de Services ». Le coût de récupération des données sera supporté par le CLIENT sur la base suivante :

- Jusqu'à 20 000€ HT de CA annuel (plafond) = 5% de ce montant plafonné,**
- De 20 001 € HT à 62 500 € HT de CA annuel = 5% du montant facturé annuellement, dans la limite de 2500 € HT**
- Au-delà de 62 501 € HT de CA annuel = 4% du montant facturé annuellement.**

Le « CA annuel » s'entend du chiffre d'affaires générés avec le Client sur l'année passée pour le service DoCloud.

**Art. 16\_ Responsabilités**

Le CLIENT convient expressément que compte tenu de la spécificité de l'Informatique, la SOCIETE est soumise à une obligation de moyens, nonobstant la fourniture des prestations essentielles et sauf mention contraire, et la SOCIETE s'engage en conséquence à mettre à disposition le Service en y apportant les meilleurs soins et en y affectant tous les moyens appropriés, conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. En particulier, le CLIENT admet que la SOCIETE ne peut être tenue systématiquement responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables consécutifs à :

- De vitesses d'accès insuffisantes depuis des sites distants, de ralentissements, ou de difficultés d'accès aux données ;
- Du non-acheminement de communications électroniques, du fait des mêmes limitations et caractéristiques de transmission ;
- En cas d'altération des informations ou des données durant le transfert par un quelconque moyen de télécommunication ou par tous autres moyens ;
- Si l'exécution des engagements, ou de toute obligation incombant à l'une des parties au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée en raison d'un cas de force majeure ;
- En cas d'anomalie ou dysfonctionnement lié au blocage des télécommunications ou à l'accès internet ou à une incompatibilité du logiciel CLIENT avec le système informatique en cause, d'addition ou connexion, par le CLIENT, de Produits ou Services ne présentant pas la compatibilité, interopérabilité ou la conformité exigée par la documentation technique du matériel ;
- Soit encore du fait de l'autre Partie ou d'un tiers, notamment dans les cas ci-après :
  - Détérioration du Service, mauvaise utilisation des Systèmes par un utilisateur, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel la Partie en cause n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance, demande d'interruption temporaire ou définitive d'activité émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente,
  - En cas de dommage résultant de la perte, de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données, de la transmission accidentelle de virus ou autres éléments nuisibles, de l'attitude ou comportement d'un tiers, de la non-conclusion d'une opération.
  - De la contamination par virus des données et/ou logiciels, dont la protection incombe à ce dernier, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par ce dernier seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
  - Des intrusions malveillantes de tiers sur le système de l'autre Partie ou du piratage des données de l'autre Partie, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par ce dernier seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
  - Des dommages que pourraient subir tous équipements connectés aux Serveurs, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité de l'autre Partie, dommages quelconques, directs ou indirects, matériels ou immatériels résultant notamment de la consultation et/ou de l'utilisation des données, comme de l'utilisation des informations textuelles ou visuelles, qui auraient pu être recueillies et notamment de tout préjudice financier ou commercial, de pertes de programmes ou de données dans son système d'information,
  - Des détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par ce dernier seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
  - D'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus détenus et/ ou diffusés par l'autre Partie,

Il en sera de même des dommages causés par l'usage fait des résultats fournis par les Produits ou Services, le CLIENT reconnaissant avoir été informé par la SOCIETE des précautions d'emploi et reconnaissant la nécessité de prendre au préalable toutes dispositions en vue d'éviter les conséquences d'une défaillance éventuelle desdits Produits ou Services, ou en vue de s'en protéger.

La SOCIETE se réserve le droit d'interrompre l'exploitation ou la transmission des informations si cette activité constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de tout système nécessaire au fonctionnement de l'Application. Dans la mesure du possible, la SOCIETE informera préalablement le CLIENT. En outre, la SOCIETE se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration sans droit à indemnités. Cependant, la SOCIETE engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour minimiser ce type d'interruption.

**Art. 17\_ Effacement des données en fin de contrat**

À l'issue du contrat, qu'il arrive à échéance ou qu'il soit résilié pour quelque raison que ce soit, la SOCIETE s'engage à procéder à l'effacement sécurisé de l'intégralité des données du Client, y compris les données techniques. La SOCIETE s'assurera de communiquer au CLIENT un préavis formel, respectant un délai de vingt et un (21) jours calendaires. Les données du CLIENT seront alors supprimées dans un délai maximum de trente (30) jours suivant cette notification.

Pour attester de cette suppression, la SOCIETE remettra au Client un certificat confirmant l'effacement des données.