

## CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES

### SOMMAIRE

#### 1. PRESTATIONS SPECIFIQUES D'HEBERGEMENT

#### 2. AUTRES PRESTATIONS

##### 2.1 INFOGERANCE

##### 2.2 SAUVEGARDE

##### 2.3 PRESTATIONS OPTIONNELLES

#### 3. ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE

3.1 SLA 99,9% OU GARANTIE DE TEMPS DE DISPONIBILITE (GTD) (APPLICABLE A TOUS LES SERVICES D'HEBERGEMENT)

3.2 GARANTIE DU TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR) (APPLICABLE A TOUS LES SERVICES D'HEBERGEMENT)

3.3 MODALITES DE CALCUL DES TEMPS D'INTERRUPTION ET DES TEMPS DE RETATBLISSEMENT

3.4 MODALITES DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

3.5 INTERRUPTIONS DE SERVICE PROGRAMMEES

3.6 MAINTENANCE PONCTUELLE

#### 4. SANCTIONS POUR NON RESPECT DES OBLIGATIONS

## 1. PRESTATIONS SPECIFIQUES D'HEBERGEMENT

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de InfoServer4u et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Mise à Disposition d'un VPS (Virtual Private Server) et d'un Flexyserver par InfoServer4u.

### 1.1. Définition du Service Mise à Disposition d'un VPS et d'un Flexyserver.

Le Service Mise à Disposition d'un VPS et d'un Flexyserver permet au Client de disposer sur la plateforme de InfoServer4u d'un serveur Internet dédié virtuel. InfoServer4u se réserve le droit de l'héberger dans le Datacenter de son choix. Le Client n'acquiert aucun droit du fait de cette Mise à Disposition.

Dans le cadre de ce Service, InfoServer4u n'intervient à aucun moment dans la conception, le développement, la réalisation et la mise en place du site Internet du Client, de ses outils informatiques de gestion et d'administration hébergés sur ce serveur.

Dans le cadre du Service Mise à Disposition d'un VPS et Flexyserver, l'intervention de InfoServer4u se limite à mettre à disposition le serveur en état de fonctionnement et pourvu des prestations optionnelles choisies par le Client. A ce titre, InfoServer4u n'assure que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites hébergés.

Le Client est administrateur du serveur qui est mis à sa disposition par InfoServer4u.

### 1.2. Conditions d'accès au serveur

La plate-forme InfoServer4u sur laquelle sera installé le VPS et Flexyserver au Client est accessible sur le réseau Internet via des stations connectées au réseau Internet.

Une adresse IP fixe correspond à chaque serveur mis à disposition par InfoServer4u dans le cadre du service.

InfoServer4u s'engage à fournir une connexion entre le VPS et Flexyserver et le réseau Internet permettant au Client de bénéficier du trafic autorisé et de la bande passante tel que mentionnés dans la fiche services et/ou produits. Tous serveurs loués et hébergés par InfoServer4u bénéficient d'une adresse IP fixe dans le cadre de la prestation.

Toutes adresses IPv4 fixe supplémentaire doit faire l'objet d'une demande expresse et motivée du client et sera facturée au tarif en vigueur, Nos offres incluent de la bande passante dédiée à l'infrastructure du Client dont le débit est porté sur le bon de commande avec la mention « 100 Mb/s », avec une garantie de 10 Mb/s minima.

Le Client reconnaît par les présentes conditions, que les fluctuations de la bande passante et les aléas des réseaux IP sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité partielle dans l'accès aux services indépendantes de la volonté de InfoServer4u et extérieure à ses moyens techniques tels que définis dans les présentes conditions particulières.

## **1.3. Conditions de Mise à Disposition**

Le Client sera informé de la mise à disposition du VPS ou Flexyserver par courrier électronique, une fois la confirmation du règlement effectué (Carte de crédit, chèque, virement, ou PayPal).

L'envoi des codes d'accès par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client dans le Bon de Commande constitue la date de mise en service.

## **1.4. Equipements**

Le Client est en droit d'installer, sous son entière responsabilité et à ses frais, des logiciels, programmes informatiques ou applications sur ce serveur.

En revanche, l'installation par le Client de services IRC est strictement interdite.

## **1.5. Conditions d'utilisation**

1.5.1. Dans le cadre du Service Mise à Disposition, le Client est le seul responsable des conséquences préjudiciables des actions qu'il entreprend sur le serveur.

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 en vigueur, et notamment de la législation applicable en France. 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 en vigueur, 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.

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

1.5.2. 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.

1.5.3. Le client assume les attaques et doit se prémunir contre les failles des logiciels connues.

En cas de détection par Infoserver4u d'un piratage des équipements du Client, Infoserver4u adressera 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 la plateforme d'hébergement. Infoserver4u peut interrompre la connexion du serveur au réseau Internet jusqu'à la correction des équipements.

1.5.5. Dans l'hypothèse où l'infrastructure du Client génère une bande passante totale supérieure à 101 Mbps, Infoserver4u fera ses meilleurs efforts pour maintenir le Service du Client. Malgré cela et dans l'hypothèse où Infoserver4u ne parviendrait pas à maintenir le Service, Infoserver4u 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. Infoserver4u notifiera alors cette réduction au Client par courrier électronique 72 heures avant que ladite réduction soit effective.

1.5.6. Infoserver4u 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.

## **1.6. Obligations et responsabilité du Client**

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

Il est seul responsable des services et des sites Internet hébergés sur le VPS et Flexyserver, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers.

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'acquitter de toute licence contractée auprès de Infoserver4u ou d'un tiers.

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

Le Client sera seul responsable des conséquences :

- d'un dysfonctionnement 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.

## **1.7. Interruption du Service**

1.7.1. 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 la plate-forme de Infoserver4u (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), Infoserver4u est en droit d'interrompre la connexion à Internet du serveur mis à disposition du Client.

Infoserver4u fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement, dans les meilleurs délais, le Client d'une telle interruption.

Infoserver4u devra mettre fin à l'interruption dès qu'il aura été procédé aux corrections nécessaires, ces dernières pouvant être à la charge du Client.

1.7.2. Pour non-respect par le Client de ses obligations :

Infoserver4u procède à l'interruption du Service et à la résiliation de l'Abonnement, notamment en cas de :

- a- pratique du spamming par le Client,

b- intrusion ou de tentative d'intrusion par le Client à partir du serveur, et ce, dès que Infoserver4u en a connaissance. Si le Client procède à de tels agissements illicites, il ne pourra prétendre au remboursement des sommes déjà versées à Infoserver4u.

## **1.8. Obligations de infoserver4u**

Infoserver4u est tenue :

a- de maintenir les serveurs mis à disposition en bon état de fonctionnement.

En cas de défaillance des serveurs mis à disposition du Client, Infoserver4u devra procéder au remplacement de la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles.

b- d'assurer l'accès à distance au serveur via Internet 24h/24, 7j/7. Infoserver4u est cependant autorisé à interrompre le service à des fins techniques visant à en améliorer le fonctionnement et à des fins de maintenance ;

c- à la demande du Client, d'intervenir en cas d'incident ne résultant pas d'une mauvaise utilisation du serveur par le Client,

d- de maintenir au meilleur niveau la qualité de ses outils, et ce conformément aux règles et usages de sa profession.

## **1.9. Durée**

La durée minimale du Service Mise à Disposition d'un VPS est de douze (12) mois minimum à compter de la date de mise en service.

La durée minimale du Service Mise à Disposition d'un Flexyserver est de six (6) mois minimum à compter de la date de mise en service.

Toute facture relative au Service devra mentionner la durée d'engagement ou la date de fin d'engagement.

Après une période initiale de 12 mois, le Service pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée initiale de 12 mois, le Client devra à Infoserver4u des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances dues jusqu'à l'expiration de ladite durée initiale.

En cas de résiliation du service, le Client autorise Infoserver4u à effacer toutes ses données stockées dans le cadre du Service.

## **2. Autres prestations**

### **2.1. Infogérance des serveurs mis à disposition**

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de Infoserver4u et du Client dans le cadre de la fourniture par Infoserver4u d'une prestation d'infogérance de ses serveurs d'hébergement.

## 2.1.1. Contenu de la prestation d'infogérance

Les différentes prestations d'infogérance consistent en :

- Conseiller au Client une architecture matérielle permettant d'optimiser le fonctionnement de sa solution infogérée ;
- Installer les différents logiciels proposés par Infoserver4u ;
- Assurer les maintenances correctives des différents logiciels et systèmes d'exploitation installés sur les différents serveurs composant l'infrastructure matérielle de la solution infogérée et à fournir une assistance en ligne ;
- Surveiller et mesurer la performance, la disponibilité, l'intégrité de la solution infogérée.

Infoserver4u s'engage à réaliser :

- L'installation sur les serveurs mis à disposition du Client du système d'exploitation choisi par le Client dans sa dernière version stable ;
- L'intégration de l'ensemble des logiciels sélectionnés avec le Client.

Infoserver4u donnera au Client les accès permettant de gérer en autonomie le contenu (script, applicatifs utilisateurs) de la solution (ex : Accès FTP, MySQL). Les éléments conteneurs (applicatifs systèmes) sont uniquement accessibles et modifiables par Infoserver4u.

## 2.1.2. Communication avec Infoserver4u

Le Client s'engage à informer Infoserver4u et à obtenir son approbation préalablement à l'installation de tout nouveau logiciel sur les serveurs mis à disposition.

Dans le cas où Infoserver4u 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, Infoserver4u en informera le Client et lui proposera éventuellement des programmes ou autre solution technique susceptibles d'y être substitués.

## 2.1.3. Mises à jour et Installations

Le Client s'engage à prévenir le service support de Infoserver4u, par email, avant toute mise à jour de sa solution et/ou des caractéristiques d'hébergement des serveurs mis à disposition 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 mis à disposition sans avoir préalablement requis l'assistance de Infoserver4u.

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 procéderait régulièrement à des mises à jour durant ces périodes avec pour conséquence une intervention de Infoserver4u en heures non ouvrées, Infoserver4u sera en droit de facturer son intervention au tarif de nuit en vigueur.

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

## 2.2. Sauvegarde

La sauvegarde quotidienne des VPS et Flexyserver est effectuée par défaut par infoserver4u avec une rétention de 7 jours ou 14 jours, selon l'offre ou l'option de sauvegarde commandée par le client.

Ces sauvegardes comprennent par défaut : le Système d'exploitation, la configuration des applicatifs et réseau, du contrôle panel d'administration Plesk / ISPconfig, le contenu des bases de données, comptes mails, et comptes FTP.

Ces sauvegardes sont stockées sur un serveur NAS, indépendant des baies SAN de la plateforme de production du client. La gestion des sauvegardes et leurs restaurations éventuelles fait partie intégrante des prestations d'infogérance proposées par infoserver4u. Le client peut à tout moment, demander auprès du service technique, par mail, (une fois identifié dans son espace client), une restauration complète ou partielle du VDS ou serveur, en fonction de l'option de sauvegarde et de restauration commandée par le client.

Les offres VPS incluent par défaut une sauvegarde automatique quotidienne avec une rétention de 7 jours. Le client a la possibilité de commander en option sur ces offres : le "snapshot standard" (rétention de 14 jours) ou le "snapshot Premium" (rétention de 14 jours + la solution Veeam pour une restauration granulaire des données). Ces différents choix impliqueront un coût supplémentaire à l'abonnement de base.

Les offres Flexyserver incluent par défaut une sauvegarde quotidienne des données avec une rétention de 14 jours + la solution Veeam pour une restauration granulaire des données.

## 2.3. Prestations optionnelles

Le Client peut demander à Infoserver4u de procéder à une configuration spécifique du Service, adaptée à ses besoins. Une étude de faisabilité devra être réalisée au préalable par Infoserver4u.

Infoserver 4u peut proposer des options de sauvegarde, dans les conditions suivantes :

Les offres VPS incluent par défaut une sauvegarde automatique quotidienne avec une rétention de 7 jours. Le client a la possibilité de commander en option sur ces offres : le "snapshot standard" (rétention de 14 jours) ou le "snapshot Premium" (rétention de 14 jours + la solution Veeam pour une restauration granulaire des données). Ces différents choix impliqueront un coup supplémentaire à l'abonnement de base.

## 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)

Toute prestation fournie par Infoserver4u est sujette à un SLA, tel que déterminé sur la fiche service.

Infoserver4u 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 8,76 heures/an (hors maintenance).

Ce taux de disponibilité étant calculé de la façon suivante : Taux de disponibilité (%) = Temps de référence – Temps d'Interruption x 100.

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

En cas de non-respect du taux de disponibilité, le client peut demander à Infoserver4u, via un ticket auprès du support client, l'application des pénalités égales à 2,5% du montant mensuel facturés pour le service concerné, par tranches de 60 mn d'indisponibilités. Le montant des pénalités pouvant être versées par Infoserver4u ne peuvent excéder le montant mensuel facturé au client pour le service concerné.

Le paiement des pénalités sera fait sous forme d'avoir 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 Infoserver4u au plus tard 30 (trente) jours après que le client ait émis une demande valide via un ticket auprès du support de Infoserver4u. 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)

Infoserver4u 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, Infoserver4u 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.

Elle peut atteindre 4 heures, 24h24 et 7j/7

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.

Au-delà de GTR + 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 Infoserver4u 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 une redevance mensuelle par prestation concernée.

Les pénalités dues par Infoserver4u conformément aux conditions ci-avant exposées constitueront la seule indemnisation due par Infoserver4u 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 Infoserver4u conformément aux conditions définies à l'article 3.2, pendant les heures couvertes par la GTR, et l'heure à laquelle Infoserver4u notifie au Client le rétablissement du Service sur le Site concerné.

### **3.4. Modalités de notification des Interruptions**

Préalablement à tout signalement, le Client devra s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur un équipement ou un Site Client sous sa responsabilité ou sous celle d'un Utilisateur.

Les interruptions de Service doivent être signalées par les interlocuteurs désignés par le Client au Service après-vente de Infoserver4u.

Le SAV est accessible par téléphone les heures et jours Ouvrables ou par mail 24 heures/24, 7 jours/7 . Tout appel du Client au SAV est qualifié comme suit:

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des Sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois la qualification de l'appel effectuée, un ticket d'incident est enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption. Le Client devra fournir à Infoserver4u toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption.

Ces informations comprendront notamment et sans que ce soit limitatif :

- le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;
- le type de service impacté ;
- la description, la localisation et les conséquences de l'Interruption ;
- si besoin, les coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

A l'ouverture d'un ticket, InfoServer4u procédera à l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Il est expressément convenu que pourra être facturé au Client un ticket d'incident ayant donné lieu à enregistrement alors qu'après vérifications, il s'avère ne pas relever de la responsabilité de InfoServer4u et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs.

Après avoir identifié la cause de l'interruption, InfoServer4u procédera au rétablissement du Service.

InfoServer4u informera le Client de la clôture d'un incident par téléphone ou courrier électronique. Le Client peut contester la clôture de l'incident dans un délai de 48 heures à compter de la notification de clôture.

### **3.5. Interruptions de Service programmées**

Le Client est informé que InfoServer4u 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. InfoServer4u 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 SLA ou dans le cadre de la GTR définis ci-avant.

### **3.6. Maintenance ponctuelle**

InfoServer4u met à la disposition du Client une assistance technique à partir de son espace client ou support accessible sur le site <http://www.infoserver4u.fr> ou bien par mail : [support@infoserver4u.fr](mailto:support@infoserver4u.fr).

Le support technique a simplement vocation à fournir une aide ponctuelle au Client.

## **4. SANCTIONS POUR NON RESPECT DES OBLIGATIONS**

En cas de non respect par le Client de l'une quelconque des obligations des présentes conditions particulières et/ou conditions générales d'InfoServer4u, des lois et règlements en vigueur et/ou des droits des tiers, InfoServer se réserve le droit :

- soit de suspendre sans préavis le service ;
- soit de résilier le service 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure par mail restée sans effet ;

Sans que le Client puisse prétendre au remboursement des sommes déjà versées au titre dudit ou desdits service(s) à InfoServer4u et sans préjudice des droits et actions dont dispose InfoServer4u en vertu de la loi.

La suspension ou la résiliation du service par InfoServer4u ne donnera droit au client à aucune indemnité, compensation ou dommages et intérêts.