

# Conditions Générales d'Hébergement

Services Généraux - Réseau et Accès  
Housing [baies et/ou U]  
Hébergement de Serveurs Dédiés  
Hébergement d'Applications (ASP)  
Hébergement sur Serveurs Mutualisés

## SOMMAIRE

<b>1 – OBJET</b>	<b>4</b>
1.1 Généralités	4
1.2 Coordonnées du Fournisseur	4
1.3 Départ des engagements	4
<b>2 - LES SERVICES DU FOURNISSEUR</b>	<b>4</b>
2.1 Equipements hébergés	4
2.2 Prestations de base	5
2.2.1 Services généraux	5
2.2.2 Les services spécifiques	5
2.2.3 Choix du contrat de transit IP	5
2.3 Hébergement sur serveur mutualisé	6
2.4 Hébergement sur serveur dédié délivré par le Fournisseur	6
2.5 Hébergement sur serveur dédié fourni par le client	6
<b>3 - DUREE DU CONTRAT D’HEBERGEMENT ET DES COMMANDES</b>	<b>7</b>
3.1 Durée du contrat	7
3.2 Reconduction du contrat	7
3.3 Prestations annexes	8
3.4 Reconduction des commandes de prestations annexes	8
<b>4 - MISE EN SERVICE</b>	<b>8</b>
4.1 Date de mise en service	8
4.2 Recette	8
<b>5 - ANNULATION, MODIFICATION, AJOURNEMENT OU RESILIATION DE LA COMMANDE DU FAIT DU CLIENT</b>	<b>8</b>
5.1 Annulation de la commande avant l’installation	8
5.2 Modification	8
5.3 Résiliation	9
<b>6 - AJOURNEMENT OU RESILIATION DE LA COMMANDE DU FAIT DU FOURNISSEUR</b>	<b>9</b>
6.1 Retard de mise en service	9
6.2 Suspension / Résiliation	9
6.2.1 Manquement du Client à ses obligations en matière de paiement	9
6.2.2 Manquement du Client d’autre nature	10
<b>7 – TARIFS</b>	<b>10</b>
7.1 Application du tarif	10
7.2 Modification du tarif	10

<b>8 - FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT</b>	<b>11</b>
8.1 Périodicité	11
8.2 Paiement	11
8.3 Litiges	11
<b>9 - RESPONSABILITE / RISQUES</b>	<b>11</b>
9.1 Force majeure	11
9.2 Accès aux services	11
9.3 Les équipements	11
9.4 Responsabilité	12
9.5 Accès aux Data Center	12
9.6 Responsabilité du Client en cas d'intervention dans le Data Center	12
<b>10 – SERVICE LEVEL AGREEMENT [SLA]</b>	<b>13</b>
10.1 L'engagement de Qualité de Service [SLA]	13
10.2 Mode d'application du SLA	13
10.3 Maintien de la qualité de service	13
10.3.1 De la part du Fournisseur	13
10.3.2 De la part du Client	14
<b>11 - MONITORING &amp; MAINTENANCE</b>	<b>14</b>
11.1 Généralités	14
11.2 Description de l'intervention de niveau 1	14
11.3 Modalité d'intervention de niveau 1	15
11.4 Autre type d'interventions	15
<b>12 - CESSION ET UTILISATION PAR DES TIERS</b>	<b>15</b>
<b>FACTURATION A UN TIERS</b>	
12.1 Mise à disposition de services auprès de Tiers	15
12.2 Paiement par un Tiers	15
<b>13 – CONFIDENTIALITE</b>	<b>15</b>
<b>14 - CESSION DU CONTRAT</b>	<b>16</b>
<b>15 - ATTRIBUTION DE COMPETENCE</b>	<b>16</b>
<b>16 - REGLEMENT EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES</b>	<b>16</b>
<b>17 - CLAUSE FINALE</b>	<b>17</b>
<b>18 – GLOSSAIRE</b>	<b>18</b>

## **1 - OBJET**

### 1.1 - Généralités

Les présentes Conditions Générales ont pour but de définir le mode de délivrance de l'ensemble des services fournis par 121 SAS [121, le Fournisseur] à ses Clients.

### 1.2 - Coordonnées du Fournisseur

121 est une SAS au capital de 50 000€,  
Enregistrée au RCS de Mende sous le N°840 658 082,  
Dont le siège social est sis : Lieu-Dit le Mialet 48110 Saint Croix Vallée Française.  
Elle est représentée par son/sa Président(e) en exercice.

Tous les principes énumérés dans les présentes conditions générales ont valeur de contrat et s'appliquent aux commandes sauf dispositions spéciales explicitement exprimées dans ces commandes.

L'exécution d'une commande implique un ensemble d'engagements pris par le Fournisseur et son Client.

Ces engagements sont explicitement définis tout d'abord dans la commande puis dans les présentes conditions générales, auxquelles vient se rajouter l'engagement de qualité de service défini dans le document « conditions générales SLA » applicable au jour de l'incident (Service Level Agreement).

Cet engagement de qualité ne s'applique qu'aux commandes qui impliquent l'utilisation d'un serveur dédié.

### 1.3 - Départ des engagements

Les engagements réciproques liés aux présentes conditions générales sont effectifs à partir de la date d'approbation des commandes par le Fournisseur.

## **2 - LES SERVICES DU FOURNISSEUR**

### 2.1 - Equipements hébergés

Préalablement à toute mise à disposition du service, le Fournisseur procède soit à l'ouverture des droits nécessaires à la mise en ligne et à l'exploitation du service, soit à l'installation du matériel et des logiciels fournis par 121 ou par le Client pour permettre la délivrance de la prestation définie par la commande (serveur dédié).

Dans le cas où le matériel hébergé est fourni directement par le Client, ce matériel doit répondre exactement aux spécifications techniques préconisées par le Fournisseur.

Dans l'hypothèse où le Client ne souhaite pas acquérir de tels équipements, le Fournisseur peut les lui vendre, ou les lui louer.

## 2.2 - Prestations de base

### 2.2.1 Services généraux

La prestation d'hébergement consiste à mettre à la disposition du client, au sein de l'un des « Data Center » du groupe un espace déterminé, qu'il s'agisse d'un espace physique dans le cas d'un serveur dédié ou d'un espace logique (capacité de stockage sur un disque dur) dans le cas d'un hébergement sur serveur mutualisé.

Dans les deux cas, le fournisseur garantit aussi les éléments suivants :

- La sécurité périphérique des locaux d'hébergement,
- Le contrôle de la température ambiante des locaux,
- Un raccordement électrique ondulé limité à 1 prise par serveur et à un bloc 16 A de 8 prises par baie,
- Le raccordement au réseau interne via un port Ethernet de 1 à 100 Gb,
- Les droits d'accès nécessaires au déroulement de la prestation protégés par « login » et mot de passe.

### 2.2.2 Les services spécifiques

121 entend par services spécifiques, l'ensemble des services décrits explicitement dans la commande du Client tels que :

- Adresses IP fixes
- Allocation de bande passante ou de consommation
- Gestion des sauvegardes
- Protection par firewall dédié
- etc...

### 2.2.3 Choix du contrat de transit IP

Le transit IP peut être décompté et facturé selon deux modes différents.

#### 1. Selon la consommation effectuée

Il s'agit dans ce cas d'un contrat au Go (Giga Octet) consommé. Les Internautes bénéficient de ce fait de toute la bande passante disponible durant les transactions avec le serveur.

Dans la mesure où la consommation mensuelle est supérieure à la quantité définie dans la commande ou dans les conditions particulières, le dépassement de trafic est facturé selon le tarif en vigueur.

Tout Go entamé (au-delà du contrat) provoque la facturation d'1 Go complet.

Le trafic décompté est soit le trafic montant, soit le trafic descendant (le plus faible des deux).

Le Client peut à tout moment, sur demande par mail au service technique du Fournisseur, connaître l'état de sa consommation en Go.

Pour information, en prenant une moyenne de 50 Ko pour une page Web, 1 Go représente 20.000 pages vues.

## 2. Selon le débit souhaité (bande passante)

Il s'agit dans ce cas d'un contrat à la bande passante. Le débit est donc limité au débit défini dans la commande où les conditions particulières. Il ne peut y avoir dans ce cas aucune facturation de dépassement de trafic puisque celui-ci devient illimité. Sa limitation est définie par le trafic contractuel.

Le choix du type de contrat de transit IP est explicitement défini dans la commande ou dans les conditions particulières.

### 2.3 - Hébergement sur serveur mutualisé

Le Fournisseur mettra l'espace défini sur la commande à disposition du Client. Ce dernier devra sélectionner les logiciels dont il aura besoin parmi la liste définie par le Fournisseur.

Le Client nommera précisément les personnes habilitées à intervenir dans l'espace qui lui aura été alloué sur ses serveurs mutualisés ou virtualisés.

### 2.4 - Hébergement sur serveur dédié délivré par le Fournisseur

Dans ce cas, le client ayant délégué à 121 la fourniture des matériels, comme défini aux conditions particulières, il devra assister à la formation prévue au contrat, et fournir aussi les « login », mots de passe et coordonnées précises des personnes habilitées à intervenir sur son espace.

Le Client dispose dans ce cas de tous les droits sur l'administration de son serveur : il est « root ». Le Fournisseur n'est donc responsable que du bon fonctionnement de ses infrastructures techniques et de l'exécution des prestations explicitement définies dans la commande.

L'engagement de disponibilité de service (SLA) du Fournisseur pour ce type d'hébergement ne s'applique donc qu'à la disponibilité des services liés à ses infrastructures.

### 2.5 - Hébergement sur serveur dédié fourni par le Client

Dans le cas où le matériel est fourni directement par le Client, ce matériel devra être mis à la disposition du Fournisseur au moins 10 jours ouvrés avant la date de mise en ligne prévue afin que le Fournisseur puisse contrôler la validité technique du matériel qu'il devra héberger.

En cas de non-conformité de ce matériel, le Fournisseur préviendra par écrit son Client et ne pourra être tenu pour responsable du non-respect des dates de mise en ligne prévue. Cela ne mettra pas pour autant en cause les dates de facturation et le paiement prévu par la commande.

Le Client assurera lui-même le paramétrage de son serveur et de ses applicatifs, et devra fournir les données et supports nécessaires à la réalisation des prestations spécifiques définies dans la commande.

Ce matériel, considéré comme une installation privée, devra être conforme à la réglementation en vigueur et les logiciels utilisés devront respecter les lois en vigueur sur le copyright.

Tout manquement à ces obligations pourra entraîner la résiliation de la prestation de plein droit pour le fournisseur sans préavis ni indemnité, comme prévu à l'article 6 des présentes.

Le Client dispose dans ce cas de tous les droits sur l'administration de son serveur : il est « Root ». Le Fournisseur n'est donc responsable que du bon fonctionnement de ses infrastructures techniques et de l'exécution des prestations explicitement définies dans la commande.

L'engagement de disponibilité de service (SLA) du Fournisseur pour ce type d'hébergement, ne s'applique donc qu'à la disponibilité des services liés à ses infrastructures.

Si le Client souhaite intervenir sur son matériel, il pourra le faire après s'être entendu avec le gestionnaire du Data Center. Si l'intervention nécessite d'emmener le serveur hors du Data Center, un bon d'enlèvement est établi avec le responsable du Data Center.

Le Client fournira un chèque de caution équivalant au montant des mensualités restant à courir jusqu'à la date anniversaire du contrat.

Ce chèque ne sera encaissé que si le matériel n'a pas été ramené au Data Center au plus tard 10 jours après la date de retour prévue. La date de retour prévue est notée sur le bon d'enlèvement.

### **3 - DUREE DU CONTRAT D'HEBERGEMENT ET DES COMMANDES**

#### 3.1 - Durée du contrat

Le contrat d'hébergement (commande initiale) est conclu pour une durée figurant sur les « conditions particulières » ou le bon de commande. Elle est comprise entre 1 et 5 ans.

Son échéance est fixée au 31 décembre de la période déterminée par les conditions particulières ou le bon de commande.

La reconduction du contrat est tacite.

Le contrat d'hébergement prend effet à compter de la signature de la commande. Il peut être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois (trois mois) avant la date anniversaire du contrat, et sous réserve du respect par le Client des dispositions de l'article 4.

Dans le cadre de la souscription d'un contrat d'hébergement avec fourniture de matériel adossé à un contrat de location financière et/ou de crédit-bail, la durée du contrat d'hébergement sera de fait identique à celle du contrat de financement.

La date anniversaire est fixée par les parties au 31 décembre après la date de signature de la commande initiale, et ce quelle que soit la date de signature de la commande initiale.

Le Fournisseur est en droit de résilier le contrat à chaque instant s'il est constaté plus de 2 retards consécutifs sur le règlement des factures.

#### 3.2 - Reconduction du contrat

Sauf dénonciation du contrat, celui-ci est reconduit tacitement pour la durée initialement prévue aux conditions particulières ou au bon de commande, à compter de la date anniversaire.

### 3.3 - Prestations annexes

Les commandes de prestations annexes effectuées dans le cadre de la commande initiale suivent la même règle que celle édictée au chapitre 3.1, sauf si une durée spécifique est notée dans la commande de prestations annexes.

### 3.4 - Reconduction des commandes de prestations annexes

La reconduction des prestations annexes suit la même règle que la reconduction du contrat d'hébergement (commande initiale).

## **4 - MISE EN SERVICE**

### 4.1 - Date de mise en service

En concertation avec le Fournisseur, le Client mentionne sur chacune de ses commandes, une date de mise en service souhaitée.

### 4.2 - Recette

La mise en service est effective lorsque le Fournisseur, ayant installé le service, en a vérifié le bon fonctionnement contradictoirement avec le Client.

## **5 - ANNULATION, MODIFICATION, AJOURNEMENT OU RESILIATION DE LA COMMANDE DU FAIT DU CLIENT**

### 5.1 - Annulation de la commande avant l'installation

Le Client peut annuler avant sa mise en service toute commande par lettre recommandée avec avis de réception postal moyennant paiement de deux mois de redevance d'abonnement et des frais de mise en service, visés dans la commande, à titre d'indemnité forfaitaire non réductible.

### 5.2 - Modification

A la demande expresse du Client, le Fournisseur peut modifier les données initiales des commandes passées.

Toutefois, pour tenir compte des prestations effectuées par le Fournisseur et des engagements pris auprès de sociétés extérieures, toute demande de modification de paramètre ou de configuration d'une commande doit être effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le paiement des frais visés dans la commande initiale à titre d'indemnité forfaitaire non réductible.

Si aucune disposition en ce sens n'a été portée sur la commande initiale le Fournisseur appliquera un montant forfaitaire qui sera égal à 60% du montant prévu de la mise en service.

### 5.3 - Résiliation

En cas de résiliation de la commande (initiale ou supplémentaire) avant la fin de la durée contractuelle définie à l'article 3, sans qu'il y ait eu manquement de la part du Fournisseur dans l'exécution de ladite commande, le montant des abonnements restants à courir jusqu'à l'expiration de cette période sera dû par le Client, à titre d'indemnité forfaitaire définitive.

## **6 - AJOURNEMENT OU RESILIATION DE LA COMMANDE DU FAIT DU FOURNISSEUR**

### 6.1 Retard de mise en service

Si, pour des raisons propres au Fournisseur ou à ses sous-traitants, il s'avère que la date contractuelle de mise en service ne peut être respectée pour l'ensemble ou une partie d'une commande, le Fournisseur le notifie au Client dès que l'information lui est connue.

Dans ce cas, les deux parties conviennent d'une nouvelle date de mise en service.

En cas de désaccord, le Client a le droit de réclamer au Fournisseur le paiement d'une pénalité de retard dont le taux applicable est de 1/30ème (un trentième) de la redevance mensuelle d'abonnement relative à la commande ou à la partie de commande concernée par jour calendaire de retard, au-delà d'un délai de franchise d'un mois débutant à la date contractuelle initiale.

Cette pénalité est plafonnée à deux mois de redevance mensuelle d'abonnement sans préjudice du droit pour le Client d'annuler sa commande si le retard dépasse trois mois.

En tout état de cause, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable des retards imputables à l'opérateur télécom qui reste seul maître des délais.

Par convention expresse, cette pénalité constitue pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts pour quelque motif que ce soit.

### 6.2 - Suspension / Résiliation

#### *6.2.1 Manquement du Client à ses obligations en matière de paiement*

Le Fournisseur peut suspendre puis résilier de plein droit tout ou partie des commandes en cas de retard de paiement, huit jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet et sans préjudice de toute autre action.

Concernant les contrats d'accès soumis à un régime spécifique, le Fournisseur peut suspendre ou résilier de plein droit tout ou partie des commandes 8 jours après préavis de coupure adressé au client.

Cette mention vaut pour tout retard de paiement répétitif.

## 6.2.2 Manquement du Client d'autre nature

En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations, notamment en terme de respect des lois en vigueur relatives aux contenus et/ou applications hébergées, ou encore à celui des droits généraux régissant le « copyright », le Fournisseur peut suspendre puis résilier de plein droit tout ou partie des commandes, 8 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

Durant toute la durée de la suspension, le Fournisseur continue à facturer au Client les prestations visées aux Conditions Particulières.

Dans tous les cas, la résiliation d'une commande, emporte le droit pour le Fournisseur de résilier définitivement l'ensemble des commandes.

## 7 - TARIFS

### 7.1 - Application du tarif

Le Tarif des services commercialisés par le Fournisseur et figurant dans les commandes, s'applique aux services rendus sur les territoires où le fournisseur réalise la prestation d'hébergement.  
Le tarif en vigueur est communiqué sur simple demande faite à l'adresse : [welcome@121.fr](mailto:welcome@121.fr)

### 7.2 - Modification du tarif

Ce Tarif peut être modifié par le Fournisseur, sous réserve d'un préavis de deux mois, notifié par écrit au Client.

Le Client est réputé avoir accepté le nouveau tarif, s'il ne résilie pas la commande dans un délai de 30 jours à compter de la communication du nouveau Tarif par le Fournisseur.  
La résiliation prend effet à la date de changement de tarif.

La Grille Tarifaire annexée au bon de commande [Conditions Particulières] sera révisée chaque année à la date anniversaire en appliquant la formule suivante :

$P_{N+1} =$

$$P \times \frac{[0,5 S + 0,5 FSD2]}{S + FSD2}$$

Dans laquelle :

- **P N+1** est le prix d'actualisation
- **P** est le prix de référence
- **S** est la dernière valeur de l'indice ICHT-IME du coût horaire du travail tous salariés (industries mécaniques et électriques) publiée par l'INSEE à la date d'actualisation,
- **FSD2** est la dernière valeur de l'indice « Frais et Services Divers, modèle de référence N°2 » publiée par Le Moniteur des Travaux Publics à la date de l'actualisation,

## **8 - FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT**

### 8.1 - Périodicité

Les prestations sont facturées terme à échoir par le Fournisseur au Client, selon la périodicité définie dans les commandes.

### 8.2 - Paiement

Ces factures sont payables comme défini dans les commandes. En cas de non-paiement à son échéance, toute somme due portera intérêts de plein droit, à compter de cette échéance, à un taux égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de ladite échéance, et ce, sans formalité préalable.

### 8.3 Litiges

Tous désaccords ou toutes demandes d'éclaircissements concernant la facturation doivent être exprimés par lettre recommandée avec avis de réception postal dans le délai en vigueur de quatre mois à compter de la date d'émission de la facture. Passé ce délai le Client est réputé d'accord avec le décompte qui lui a été présenté et aucune contestation ne sera admise par le Fournisseur.

## **9 - RESPONSABILITE / RISQUES**

### 9.1 - Force majeure

La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté tels que des Interruptions du service résultant notamment de conflits sociaux ou des défaillances liées à un cas de force majeure, des moyens de transmission imputables aux opérateurs habilités sur le territoire national auxquels la société 121 est reliée.

### 9.2 - Accès aux services

En cas d'accès aux services hébergés par le Fournisseur via un autre opérateur Internet que 121, le Client ne pourra pas engager la responsabilité du Fournisseur du fait de la mauvaise qualité de l'accès à son service.

### 9.3 Les équipements

Le Fournisseur assume la responsabilité des dommages causés aux matériels loués au Client dans la mesure où ces dommages résultent d'un vice propre du matériel. Le fournisseur, en tant que gardien et détenteur de la chose est responsable des dommages causés au dit matériel du fait de sa négligence ou de sa faute.

En outre, il assume les risques de vol de matériels, sans qu'aucun préjudice ne puisse lui être réclamé au motif d'une perte d'exploitation due à la disparition des équipements, et ce quelle qu'en soit la cause.

Le fournisseur bénéficie d'une police d'assurance spécifique à son activité dont les termes peuvent être communiqués au client sur simple demande par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au siège de celui-ci.

#### 9.4 - Responsabilité

A compter de l'installation de ses matériels chez le fournisseur, le Client est seul responsable vis à vis du fournisseur de tout dommage corporel, matériel ou immatériel causé, directement ou indirectement, à lui-même, à son personnel ou à un tiers par ses matériels, sauf si le Client démontre que lesdits dommages seraient causés par un vice caché du matériel. Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable du contenu des informations hébergées qui sont sous la seule responsabilité du Client et en particulier si ces informations ont un caractère pervers ou illicite. Il en est de même pour les services mis en ligne par le client.

Le Client est pleinement responsable de l'utilisation frauduleuse de son site ou de son serveur par des tiers, le Fournisseur n'ayant aucun droit de contrôle sur l'utilisation qui en est faite. Il assume donc seul, la responsabilité de tout dommage qui pourrait résulter de son utilisation.

Le rôle d'hébergeur étant limité à la fourniture des ressources de diffusion de l'information sur le réseau Internet, sa responsabilité ne saurait de même être engagée dans le cas d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client, y compris dans le cadre de l'exploitation d'Intranet ou d'Extranet par celui-ci.

Le Client reste seul responsable de la protection de ses systèmes informatiques contre de telles intrusions. Il appartient notamment au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau.

#### 9.5 - Accès aux Data Center

L'accès aux Data Center ne peut être ouvert au Client qu'après que celui-ci en ait fait la demande expresse par mail, à l'adresse noc@121.fr

Cette demande devra avoir été envoyée au moins 1 jour ouvré avant la date souhaitée.

Elle devra émaner de la ou les personnes habilitées par le Client et figurant aux conditions particulières. Le Client devra obligatoirement être accompagné par un membre du personnel du Fournisseur.

#### 9.6 - Responsabilité du Client en cas d'intervention dans le Data Center

Dans la mesure où le Client, ou une personne de son organisation dûment habilitée, intervient dans le Data Center avec l'autorisation du Fournisseur, il engage sa responsabilité en cas de dommages causés directement ou indirectement à ses infrastructures. Les frais de réparation des infrastructures seront facturés au Client.

Si ces dommages provoquent une détérioration ou un arrêt de service auprès d'autres Clients du Fournisseur, le Fournisseur se réserve le droit de repercuter au Client les frais qui auront été provoqués et facturer le cas échéant des dommages et intérêts pour le préjudice qui aura été causé au Fournisseur.

## **10 – SERVICE LEVEL AGREEMENT [SLA]**

### 10.1 - L'engagement de Qualité de Service [SLA]

Le Fournisseur s'engage à délivrer une qualité de service définie par un taux de disponibilité pas inférieur à une valeur énoncée dans les Conditions Générales du SLA (Service Level Agreement).

Ce document « Conditions Générales Service Level Agreement » est disponible sur demande à l'adresse [welcome@121.fr](mailto:welcome@121.fr)

Ce document vient compléter les présentes et définit le niveau d'indemnisation du Client en cas de non-respect des taux minimums de disponibilité du service.

Ces taux de disponibilité s'appliquent exclusivement aux services liés aux infrastructures techniques du Fournisseur. Le SLA n'est pas applicable dans le cas cité à l'article 9-2 des présentes.

### 10.2 - Mode d'application du SLA

Le Fournisseur établit une grille faisant apparaître le taux de disponibilité de service en regard de laquelle s'appliquent des pénalités financières.

Les taux de disponibilité sont calculés par période trimestrielle.

Si le taux de disponibilité fait apparaître la nécessité d'indemniser le Client, l'indemnisation sera prise en compte au plus tard 60 jours après la constatation de la non-atteinte de l'engagement du Fournisseur.

### 10.3 - Maintien de la qualité de service

Le Fournisseur, de par la nature même de l'hébergement internet et de l'interdépendance de plusieurs fournisseurs non maîtrisée dans le cadre du bon exercice de la prestation, est tenu d'une stricte obligation de moyens.

L'exercice du métier de l'hébergement implique du Fournisseur une stricte obligation de moyens.

Le Fournisseur et son Client sont tenus de participer conjointement au maintien de la qualité de services.

Le Client, en tant que « Root » pour ses équipements, est tenu à une obligation de résultat pour pouvoir revendiquer une quelconque indemnisation.

#### *10.3.1 De la part du Fournisseur*

Le maintien de la qualité de service implique de la part du Fournisseur :

- De prendre toute disposition jugée nécessaire pour garantir la disponibilité du service (Cf Conditions Générales du SLA applicable au jour de l'incident),
- D'effectuer le contrôle du bon état technique des matériels installés par le Fournisseur pour le Client et des moyens d'accès au service par le Client dans le cas où celui-ci a choisi 121 comme opérateur d'accès.

- De réaliser sur demande du Client (par courrier, par e-mail ou par téléphone sur un numéro spécifique) les interventions de niveau 1 sur les équipements qui hébergent les services, objet des commandes dans le cas où le client dispose d'un contrat de maintenance (Cf. article 11)
- D'avertir le Client suffisamment à l'avance de toute amélioration, modification ou suppression de services liées à des évolutions ou des opérations de maintenance de ses infrastructures.

### 10.3.2 De la part du Client

Le maintien de la qualité de service implique de la part du Client :

- D'utiliser les services et les matériels du Fournisseur conformément aux prescriptions normales d'usage. Dans le cas où une utilisation anormale du service par le Client entraînerait des perturbations dans l'exploitation du réseau, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre le service ou de dénoncer ses engagements pour les commandes en cause, dans les conditions indiquées à l'article 5 sans préjudice de toute action en dommages et intérêts.
- D'effectuer les opérations d'entretien prévues par les manuels techniques ou les opérations d'exploitation que le Fournisseur peut être amené à lui demander de réaliser et ceci pour chaque équipement installé par le Client dans les infrastructures du fournisseur.
- D'effectuer les mises à jour régulière des logiciels installés sur son serveur.

Le fournisseur se réserve le droit de se retourner et de poursuivre en justice toute société ayant joué un rôle dans la non-atteinte de ses objectifs de qualité.

## 11 – MONITORING & MAINTENANCE

### 11.1 - Généralités

Le Fournisseur, sauf dispositions contraires, maintient et surveille [monitore] exclusivement ses infrastructures techniques.

A la demande de ses clients, il peut être amené à mettre en place des outils de monitoring et de maintenance, lesquels sont décrits dans la commande.

Néanmoins, le Fournisseur s'oblige, durant les heures d'ouverture, à exécuter les interventions de niveau 1 telles que décrites ci-dessous.

### 11.2 - Description de l'intervention de niveau 1

Par intervention de niveau 1, le Fournisseur entend l'arrêt et le redémarrage physique du serveur.

Peuvent être considérés comme intervention de niveau 1 les diagnostics des équipements du Client hébergé par le Fournisseur que le service technique pourrait être amené à effectuer dans le cadre d'une défaillance des équipements du Client hébergé par le Fournisseur.

### 11.3 - Modalité d'intervention de niveau 1

121 soustraite auprès de la société OC3 Network, qui est son hébergeur, l'outil de gestion d'incident (service de « ticketing »). Il est accessible à l'adresse suivante : <http://www.myoc3.fr>

En cas d'impossibilité exceptionnelle d'accès au service de ticketing, le client peut contacter le service technique en utilisant l'adresse mail [support@oc3.fr](mailto:support@oc3.fr)

### 11.4 - Autres types d'interventions

Si le Fournisseur est amené à intervenir sur des équipements qu'il n'a pas installés et/ou paramétrés, l'intervention sera facturée au tarif en vigueur au moment de l'intervention.

Un devis pourra être préalablement établi pour les interventions dites « lourdes ».

## **12 - CESSION ET UTILISATION PAR DES TIERS / FACTURATION A UN TIERS**

### 12.1 - Mise à disposition de services auprès de Tiers

Le Client ne peut mettre à la disposition de tiers, sans l'autorisation du Fournisseur, l'utilisation des matériels et prestations fournis au titre des commandes qu'il a passées.

Le Client ne peut en aucun cas transférer à un tiers le bénéfice des prestations qu'il a commandées sans l'accord du Fournisseur. Cette cession fera obligatoirement l'objet d'un contrat de cession signé par les 3 parties.

Le Client nouveau prenant, reste en tout état de cause solidairement responsable des engagements pris au titre de ses commandes par le Client cédant, y compris les obligations résultant des articles 6.2.1 et 6.2.2.

### 12.2 - Paiement par un Tiers

Si le Client demande que le Fournisseur adresse ses factures pour règlement à un tiers, ce tiers payeur devra adresser un courrier au Fournisseur dans lequel il confirme l'adresse de facturation communiquée sur la fiche de renseignements et son engagement de régler toutes les factures émises par le Fournisseur au titre du compte de facturation du Client, dans les termes exacts prévus dans les commandes initiales.

## **13 - CONFIDENTIALITE**

Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient et auxquels elles auraient pu avoir accès au cours de l'exécution des prestations commandées.

Les deux parties prendront vis à vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents définis ci-dessus.

## **14 - CESSION DU CONTRAT**

La cession du contrat par 121 à une société tierce, le transfert de l'encaissement des sommes dues à une société tierce, n'entraînent pas la résiliation du présent contrat.

Néanmoins, le Fournisseur s'oblige à informer son client par courrier RAR de toute modification relative à la propriété ou à l'encaissement de sa facturation.

## **15 - ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

La loi applicable est la loi française. Toute difficulté relative à l'application du présent contrat sera soumise, à défaut d'accord amiable et si le Client a la qualité de commerçant, au Tribunal de Commerce de Mende auquel les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'utilisation du service ou le domicile du défendeur.

Cette clause, par accord express des parties, s'applique même en cas de référé.

Dans le cas où le client n'a pas la qualité de commerçant, ou qu'il ne l'a pas acquise, il accepte aussi que seuls les Tribunaux de la ville de Montpellier soient déclarés compétents pour régler les litiges.

## **16 - REGLEMENT EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du nouveau Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles le 25 mai 2018, le Fournisseur s'engage le cas échéant à :

- Traiter les données à caractère personnel collectées dans le cadre strict et nécessaires des Prestations,
- Informer immédiatement le Client si une de ses instructions constitue une violation de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et suspendre l'exécution de ladite instruction jusqu'à confirmation ou modification de l'instruction par le Client,
- S'assurer que les personnes qui ont accès aux données à caractère personnel ont connaissance des instructions du Client et s'engagent à ne traiter les données à caractère personnel qui leur sont confiées que dans le strict respect de celles-ci,
- Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés,
- Mettre à jour les mesures de sécurité compte tenu de l'évolution de la technique, sans qu'il ne puisse résulter une diminution du niveau de sécurité et/ou un impact négatif sur la fourniture des Prestations et informer le Client de toute modification substantielle des mesures de sécurité,

- Notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, notamment afin de permettre au Client de se conformer à l'obligation de notifier à la CNIL toute violation de données et, si possible, soixante-douze (72) heures au plus tard après en avoir pris connaissance, telle que visée à l'article 33 du RGPD,
- Limiter les durées de conservation des données à caractère personnel, à la durée nécessaire au règlement du litige.

## **17 - CLAUSE FINALE**

Les présentes conditions générales d'hébergement contiennent tous les engagements des parties l'une à l'égard de l'autre.

De convention expresse, les correspondances, demandes d'offres ou propositions antérieures relatives aux mêmes prestations sont considérées comme nulles et non avenues.

Seules les clauses parfaitement explicitées sur les commandes peuvent contrarier les principes énoncés dans les présentes.

Toute modification aux présentes devra, pour être valable, faire l'objet d'un avenant signé par les responsables habilités des deux parties.

La renonciation à se prévaloir de tout manquement aux présentes conditions générales, ne vaudra pas renonciation à se prévaloir de tout autre manquement ultérieur identique ou différent.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes sont déclarées nulles ou caduques par application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision judiciaire ou administrative définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderont leur force et leur portée.

## 18 - GLOSSAIRE

Le glossaire permet au Fournisseur d'apporter au Client une définition claire des termes employés dans les documents contractuels qu'il propose à ses clients.

Il est évolutif et ses mises à jour seront disponibles sur le site de 121.

**Administrateur système** : Personne responsable des serveurs d'une organisation (entreprise, association, administration). Il travaille au sein d'une DSI (direction des systèmes d'information) d'une SSII (société de services en ingénierie informatique), ou d'un Centre d'hébergement (Data Center). L'administrateur systèmes intervient auprès du DSI (directeur des systèmes d'information), des DBA (Database Administrator, administrateur de bases de données), des administrateurs réseau, des webmasters et apparentés, des développeurs, des responsables bureautique (postes de travail) et enfin des usagers. Il est responsable de la disponibilité des informations au sein de son entreprise. Son rôle ne se limite pas à la résolution des problèmes, mais il doit proposer des solutions en adéquation avec les besoins de son client. Ce sont les administrateurs systèmes qui sont en charge de l'infogérance (management) des serveurs des clients de 121.

**Adresse IP** : Une adresse IP (Internet Protocol) est un numéro d'identification qui est attribué de façon permanente ou provisoire à chaque périphérique relié à un réseau informatique qui utilise l'Internet Protocol. L'adresse IP est à la base du système d'acheminement (le routage) des paquets de données sur Internet. Il existe des adresses IP de version 4 sur 32 bits, et de version 6 sur 128 bits. La version 4 est actuellement la plus utilisée : elle est généralement représentée en notation décimale avec quatre nombres compris entre 0 et 255, séparés par des points, ce qui donne par exemple « 172.16.254.1 ».

**Adresse IP fixe** : Une adresse IP est dite fixe quand elle est attribuée de manière permanente à une machine dans le cadre d'une liaison fixe à Internet notamment dans le cadre du dégroupage. Elle permet alors théoriquement l'identification de la machine d'une session à l'autre ou d'une connexion à l'autre. Lorsqu'elle est publique, elle est attribuée par le RIPE au fournisseur qui en concède l'usage au client durant l'exécution du contrat. En aucun cas elle ne peut devenir la propriété du client.

**Bande passante** : Pour les réseaux informatiques, le terme de bande passante est synonyme de taux de transfert de données, c'est-à-dire le volume de données pouvant être transporté d'un point à un autre dans un laps de temps donné (généralement une seconde). Dans cette acceptation, la bande passante d'un réseau est généralement exprimée en bits par seconde (bit/s). Sur les réseaux modernes, le débit est mesuré en millions de bits par seconde (mégabits par seconde, ou Mbit/s) ou en milliards de bits par seconde (gigabits par seconde, ou Gbit/s).

**Champ MX (Mail eXchange)** : Enregistrement dans la zone DNS qui permet de définir un serveur de mail pour la réception et sa priorité.

**Contrat** : Désigne l'ensemble des documents contractuels liés à la prestation définie dans les Conditions particulières (bon de commande) : CGHM, CGH et SLA (par ordre de grade).

**Cloud** : Le cloud computing ou l'informatique en nuage est un système de stockage dématérialisé. Le stockage des données est géré par un serveur distant auquel se connecte les usagers via une connexion Internet. Les données sont synchronisées et accessibles depuis n'importe quel support : Ordinateur, smartphone ou tablette.

**Country Code Top Level Domain (CCTLD)** : Domaine de premier niveau ou plus communément extension nationale du domaine (.fr, .eu, .be, etc...)

**Data Center** : Un data center ou centre de données est un site physique regroupant des installations informatiques (serveurs, routeurs, commutateurs, disques durs...) chargées de stocker et de distribuer des données (data en anglais) à travers un réseau interne ou via un accès Internet. Les entreprises possédant des bases de données, tous les sites Internet, les services de cloud computing hébergent leurs activités dans des data centers. Il peut s'agir d'installations privées à usage exclusif ou bien de centres de données administrés par des prestataires qui regroupent plusieurs clients.

**Domaine Name Server (DNS)** : Un Serveur de Noms de Domaines permet de faire une liaison entre un sous domaine ou nom de domaine et votre serveur. Le serveur DNS va donc permettre de relier par exemple monentreprise.fr et l'adresse IP Publique qui lui a été attribuée.

**Extension au nom de domaine** : Suffixe situé à droite du nom de domaine après le point. Par exemple l'extension du nom de domaine monentreprise.fr est l'extension « .fr ». Il existe de nombreux types d'extensions.

**Generic Top Level Domain (GTLD)** : Domaine générique de premier niveau, plus communément appelé extension internationale (.com, .net et .org).

**Hébergement mutualisé** : Mode d'hébergement Internet destiné principalement à des sites web, dans un environnement technique dont la caractéristique principale du serveur est d'être partagé par plusieurs utilisateurs.

**Host Name** : Nom d'hôte, servant à identifier une machine sur un réseau par l'intermédiaire d'un nom associé à son adresse IP. Par exemple : [ftp.monentreprise.com](http://ftp.monentreprise.com)

**Infogérance** : L'infogérance est un cas particulier d'externalisation. Elle est un service défini comme le résultat d'une intégration d'un ensemble de services élémentaires, visant à confier à un prestataire informatique tout ou une partie du système d'information (SI) d'un client, dans le cadre d'un contrat annuel ou pluriannuel, à base forfaitaire, avec un niveau de services et une durée définie. En d'autres termes, c'est l'externalisation de tout ou partie de la gestion et de l'exploitation du SI à un prestataire informatique tiers (SSII, Hébergeur de données... nouvellement appelé ESN). Cette prestation doit s'effectuer dans la durée et non de manière ponctuelle.

**Management** : Voir infogérance.

**Nom de Domaine** : Adresse internet (URL) de votre site web par exemple : votre entreprise.com

**PDF** : Signifie Portable Document Format, est le nom d'un format de document portable, très pratique car le document ne peut pas être modifié et il peut être ouvert par tous les ordinateurs. Par extension, le terme PDF désigne le document encodé dans ce format.

**Registrar (Bureau d'enregistrement de nom de domaine)** : Société qui vend des noms de domaine via le registre des noms de domaine.

**Registrant (Propriétaire du domaine)** : Personne qui est propriétaire d'un nom de domaine, souvent celui qui l'achète.

**Root** : Lorsqu'un administrateur de serveur est "root", cela signifie qu'il dispose de tous les droits d'administration de son serveur y compris la création et/ou la suppression de comptes utilisateurs,

l'installation et/ou la désinstallation de logiciels. La programmation de toutes les tâches de gestion d'un serveur ou des services et/ou logiciels qu'il contient. Il est aussi appelé Super Utilisateur.

**Serveur dédié :** Un serveur dédié est un type de serveur informatique ayant pour particularité de proposer ses services à un seul et unique client. Il s'oppose, par définition, au serveur mutualisé qui apporte, de son côté, une réponse aux requêtes de plusieurs utilisateurs simultanément.

Comme tout serveur informatique, le serveur dédié propose différents services comme l'accès au Web, la relève de courriers électroniques, etc. Dans le cas d'un serveur dédié, toute la puissance et l'intégralité des ressources du serveur sont allouées à son seul et unique client.

**Serveur mutualisé :** Un serveur est un matériel informatique qui héberge des données de clients. On dit que le serveur est mutualisé lorsque le matériel est partagé par plusieurs Clients ou plusieurs applications. Dans ce cas, les capacités de stockage, de calcul et de mémoire du matériel sont partagées par plusieurs clients. Le serveur mutualiste a pour avantage de permettre des coûts d'hébergement compétitifs, et comme inconvénient une certaine rigidité, notamment au niveau des logiciels systèmes utilisés qui sont imposés à tous les clients du serveur. Voir hébergement mutualisé.

**Sous domaine :** Partie qui précède le nom de domaine. Un sous-domaine permet de scinder un site en plusieurs sections distinctes avec pour chacune une adresse bien définie. Par exemple "actu" dans actu.monweb.com est un sous domaine.

**Transit IP :** Ce terme désigne le trafic de paquets IP (Internet Protocole). Il est en général décompté en Go (Giga octets) et représente la somme des informations (data) entrantes et sortantes propres aux applications et/ou services mis en ligne par un Client.

**Veeam :** Logiciel de virtualisation spécifique utilisé pour la réplication et la sauvegarde de serveurs virtuels.

**Virtualisation :** La virtualisation est une technologie utilisée pour créer des représentations virtuelles de serveurs, de stockage, de réseaux et d'autres machines physiques.

Le logiciel virtuel imite les fonctions du matériel physique pour exécuter plusieurs machines virtuelles sur une seule machine physique. La virtualisation alimente également les services de cloud computing qui aident les organisations à gérer leur infrastructure plus efficacement.

**VMware :** Logiciel de virtualisation leader du marché. Permet d'imiter les fonctions du matériel physique pour exécuter plusieurs machines virtuelles sur une seule machine physique.

**VPS (Serveur Virtuel Privé) :** Méthode de partitionnement d'un serveur dédié en plusieurs serveurs virtuels indépendants qui ont chacun les caractéristiques d'un serveur dédié.

**Zone DNS :** Fichier qui se trouve sur les serveurs DNS (Domain Name Server) propre à votre nom de domaine, c'est le fichier de liaison de votre domaine qui comporte les différents enregistrements texte. Chaque enregistrement correspond à une liaison.