



I21 DIGITAL GROUP

CONDITIONS GENERALES

Hébergement Managé

(Hébergement avec infogérance)

TABLE DES MATIERES

1 - TABLE DES MATIERES	2	4 - DUREE DU CONTRAT D'HEBERGEMENT MANAGÉ ET DES COMMANDES	6
2 - OBJET	3	4.1 Durée du contrat	6
2.1 Généralités	3	4.2 Résiliation du contrat par le fournisseur	7
2.2 Coordonnées du Fournisseur	3	5 - TARIFS	7
2.3 Coordonnées du Client	3	5.1 Application du tarif	7
2.4 Départ des engagements	3	5.2 Modification du tarif	7
3 - LES SERVICES DU FOURNISSEUR	4	6 - AUTRES CLAUSES	7
3.1 Equipements hébergés	4		
3.2 Prestations de base	4		
3.2.1 Services généraux	4		
3.2.2 Maintenance Hardware	4		
3.2.3 Logiciels couverts par le contrat	5		
3.2.4 Mise à jour des informations	5		
3.2.5 Reporting	5		
3.2.6 Sécurité / Sauvegarde	6		
3.2.7 Veille technologique	6		
3.2.8 Interventions techniques	6		

2 - OBJET

2.1 - Généralités

Les présentes Conditions Générales ont pour but de définir le mode de délivrance des prestations d'hébergement et de services généraux fournis par 121 DIGITAL GROUP (Ci-après « le fournisseur ») à ses Clients.

Celles-ci sont couvertes par une obligation de moyen renforcée.

Tous les principes énumérés dans les présentes conditions générales ont valeur de contrat et s'appliquent aux commandes ou aux conditions particulières ci-après dénommées commandes qui ont été signées et référencées en page 1 des présentes.

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

Les engagements sont définis dans les documents suivants :

- Rang 4 – Commandes ou conditions particulières
- Rang 3 – Conditions générales d'hébergement managé
- Rang 2 – Conditions générales d'hébergement de services
- Rang 1 – Conditions générales de S.L.A. (Service Level Agreement)

Si une ou plusieurs dispositions définies dans ces documents sont en contradiction, la condition qui s'applique est celle définie dans le document qui a le rang le plus élevé.

2.2 – Coordonnées du Fournisseur

121 DIGITAL GROUP, SAS au capital de 150 000 €, dont le siège social est sis 921, Route Impériale, 34670 Baillargues.

Elle est enregistrée au RCS de Montpellier sous le N°853 320 372.

Elle est représentée par son Président en exercice.

2.3 – Coordonnées du Client

XXX

**Dont le siège social est sis xxx
RCS xxx**

Au plus tard le 1 décembre de chaque année, il indiquera au fournisseur, les coordonnées du porteur économique du contrat qui sera tenu de payer les factures qui lui seront présentées dans le cadre de l'exercice du présent contrat.

2.4 – Départ des engagements

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

Pour des raisons pratiques, le contrat est réputé prendre effet au xxx.

3 – LES SERVICES DU PRESTATAIRE

3.1 – Equipements hébergés

Les services d'hébergement avec infogérance concernent les équipements spécifiquement désignés dans le bon de commande et/ou ses annexes.

Ces matériels peuvent indifféremment appartenir au Client ou au Fournisseur.

Les équipements bénéficiant d'une prestation d'hébergement avec infogérance sont soumis aux modalités générales exprimées dans les conditions générales d'hébergement dont le Client a pris connaissance.

A la souscription, le fournisseur dresse le plan réseau, rédige un tableau récapitulatif « inventaire » situant précisément les équipements et une documentation technique de l'hébergement au jour de la signature.

Ces documents signés par les parties, sont annexés au présent contrat.

Ils représentent le cadre d'intervention du fournisseur. Toute intervention hors de ce cadre pouvant donner lieu à facturation après devis accepté par le Client.

3.2 – Prestations de base

3.2.1 – Services Généraux

Les services généraux d'hébergement sont décrits dans le document "Conditions Générales d'Hébergement".

L'hébergement avec infogérance comprend un ensemble de prestations supplémentaires qui sont définies dans le présent document et dans le Bon de commande.

De façon générale, le fournisseur, dans le présent cadre contractuel, s'engage à superviser les équipements et les logiciels (OS et Tools), à documenter les évolutions de la plateforme, fournir et paramétrer les outils de reporting, procéder aux installations de base réclamées par le client, telles que par exemple la création de VM. En cas d'augmentation de la mémoire vive (RAM) ou du nombre de serveurs dans le cluster, le tarif d'hébergement pourra être revu à la hausse.

Le Fournisseur bénéficiant des droits "root" sur les infrastructures, il sera responsable du bon fonctionnement des équipements : Clusters, serveurs, NAS, SAN et équipements réseau, aussi bien sur le plan « hardware » que Système.

Si il est tenu d'une obligation de moyens renforcée, Il ne sera en aucun cas responsable du dysfonctionnement des applications qu'il n'a pas développées.

En aucun cas (sauf stipulations contraires), le Fournisseur ne pourra non plus être tenu responsable du fonctionnement des logiciels applicatifs et/ou progiciels hébergés sur les serveurs du client. Si une quelconque intervention devait se faire sur ces logiciels ou progiciels, celle-ci se ferait sur demande écrite expresse du Client et sous sa seule responsabilité, et moyennant devis accepté par le client.

3.2.2 Maintenance Hardware

Le fournisseur doit assurer le bon fonctionnement des matériels que le Client lui a confié. Il est responsable des conditions de leur hébergement qui doivent respecter les règles et bonnes pratiques de la profession, ainsi que les spécifications des constructeurs.

Il fait son affaire de la relation avec les services techniques du fabricant, de son représentant ou du distributeur des matériels hébergés. A défaut, si le fabricant et/ou le distributeur ne peut pas intervenir, le Fournisseur fera appel aux services techniques compétents au coup par coup.

En cas de dysfonctionnement du (des) matériel(s), le Fournisseur se charge de sa remise en route et met en œuvre tous les moyens en sa possession.

Le prix des pièces détachées remplacées reste à la charge du Client, de même que les éventuelles interventions extérieures nécessaires à la réparation des équipements objet des présentes.

En cas d'arrêt prolongé dû au remplacement de pièces non disponibles, le Fournisseur peut être amené à proposer de paramétrer et réinstaller un de ses propres serveurs en attendant la nouvelle disponibilité du serveur du Client.

La G.T.R. (Garantie de Temps de Rétablissement - CF contrat SLA) ne s'applique pas en cas de panne matérielle ou logicielle, lorsqu'il s'agit de logiciels applicatifs et/ou progiciels.

Elle s'applique dans tous les autres cas décrits dans le contrat SLA.

3.2.3 Logiciels (OS & Tools) couverts par le contrat

Le Fournisseur limite son intervention aux logiciels standards système (dits OS) et à leurs accessoires (dits Tools). Sont entendus par-là, les logiciels nécessaires au fonctionnement du serveur et des applications qu'il héberge.

De façon non exhaustive, les logiciels OS et Tools concernés par le contrat sont :

- l'Operating système (Linux, Windows NT, VMWare ou autres...)
- Le serveur http/https Web (Apache, ou autre choisi par le client)
- Le gestionnaire de mail, son antivirus et son antispam (Q-mail/Postfix, Zimbra, Spam Titan...ou tout autre choisi par le fournisseur)
- Le serveur FTP/FTPD
- Le service DNS

- Le SGBD et son interface (MySQL, PHP).
- Les outils statistiques et de monitoring

Dans le cadre du présent contrat, le Fournisseur est responsable de la fourniture et/ou de la mise à disposition des upgrades (mises à jour) ainsi que de leur installation pour tous les logiciels (OS & Tools) nécessaires au fonctionnement optimum des serveurs du Client.

En ce qui concerne les mises à jour dites critiques, le fournisseur les installera sur la plateforme de développement du client, puis sur celle de production après validation de la mise à jour par le client.

Le Fournisseur peut décider de ne pas appliquer une mise à jour ou un "patch" s'il estime que cela se ferait au détriment de la stabilité du serveur.

3.2.4 Mise à jour des informations

Le Fournisseur peut être amené à modifier les informations du Client à sa demande (exemple : adresse e-mail, nom de domaine, nouveau site, ...).

Cette demande devra être faite par écrit afin de ne créer aucune équivoque.

Le fournisseur met à la disposition du client l'accès à un logiciel de suivi d'évènement qui sera utilisé par les parties lors de leurs échanges, et ce afin de permettre le suivi du déroulement des opérations.

3.2.5 Reporting

Les serveurs managés bénéficient d'un reporting informatique en quasi temps réel via une application choisie par le fournisseur, accessible en ligne et sur mobile.

Chaque début de trimestre, le Fournisseur envoie au Client (si il le souhaite) un état de reporting au sujet des principales modifications qui ont été apportées aux informations dans les serveurs.

Les informations stratégiques peuvent être consultées en ligne, telles que :

- Statistiques de fréquentation des sites Web
- Statistiques de consommation (Transit IP) par ports principaux
- Table des droits d'accès par application
- ...

3.2.6 Sécurité / Sauvegarde

Si les informations Clients sont sensibles, le Fournisseur peut être amené à protéger d'avantage un certain nombre d'éléments.

Les éléments à protéger seront définis avec le Client et feront l'objet d'une proposition technique de la part du Fournisseur.

Le maintien du système de protection (firewall), même s'il est fourni par le Client, fait partie des prestations que le Fournisseur apporte au Client.

La sauvegarde des informations est comprise dans le présent contrat. La rétention se fait sur une durée de 14 jours.

L'administration et la mise à jour des Logiciels/Tools (Veeam) nécessaires à la sauvegarde et à la réplication des services du Client sont sous la responsabilité et à la charge du fournisseur.

3.2.7 Veille technologique

Le Fournisseur exerce son expertise auprès des acteurs du marché.

Dans la mesure où il estime qu'un nouveau dispositif ou une nouvelle technique peut apporter des améliorations à la gestion des informations du Client, le Fournisseur pourra proposer ces nouvelles techniques au Client ou même les appliquer directement si celles-ci ne remettent aucunement en cause les manières de travailler du Client.

3.2.8 Interventions techniques

Les interventions basiques se font au cours des jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi, de 09 heures à 13 heures, et de 14 heures à 19 heures.

Les interventions bloquantes se font en accord avec le client, et hors des périodes de forte utilisation et/ou consultation des applications et autres web services édités par le client.

4 – DUREE DU CONTRAT D'HEBERGEMENT MANAGE ET DES COMMANDES

4.1 – Durée du contrat

Par exception aux dispositions statuant sur la durée des contrats proposée habituellement par le fournisseur, les parties n'indiquent aucune durée.

Il se reconduira automatiquement, aux conditions actuelles, tant que le client :

- Respectera la législation et les bonnes mœurs concernant les contenus et applications qu'il héberge.
- Acquittera dans les délais prévus par la LME les factures qui lui seront présentées.

Seul le client aura la possibilité d'y mettre un terme par anticipation en respectant un préavis de 6 mois en rapport de la date d'échéance anniversaire, soit le 31/12 de chaque année.

4.2 - Résiliation du contrat par le fournisseur

Malgré les dispositions prévues à l'article 4.1, si le fournisseur souhaite résilier le contrat, il s'obligera :

- A respecter un préavis de 9 mois,
- Régler l'intégralité des frais nécessaires au déménagement de son infrastructure chez l'hébergeur de son choix
- Régler l'intégralité des frais engagés par le client pour maintenir ses services en exploitation durant le transfert chez un autre hébergeur.

5 - TARIFS

5.1 – Application du tarif

Le Tarif a été négocié et accepté par les parties (cf Conditions Particulières)

Il entrera en application au xx / xx / xxxx.

5.2 Modification du tarif

Le tarif ne pourra pas être modifié par le fournisseur sauf si le client venait à

- Augmenter la RAM de sa plateforme,
- Augmenter le nombre de CPU de ses serveurs,
- Rajouter des serveurs,
- Réclamer une bande passante supérieure à celle qui lui est allouée.

Dans l'un de ces cas, l'augmentation serait admise par le Client et calculée en proportion de l'augmentation d'un de ces postes par rapport à l'existant.

6 – AUTRES CLAUSES

Toutes les dispositions concernant les domaines tels que :

- Mise en service
- Annulation, Modification, Ajournement, Résiliation
- Facturation / Règlement
- Responsabilité / Risques
- Engagement de qualité de service
- Cession et utilisation par des Tiers
- Confidentialité
- Cession du contrat
- Attribution de compétence
- Clauses finales

Sont déjà définis dans le document dénommé « Conditions Générales d'hébergement et de service ».