

Conditions particulières de vente s'appliquant aux prestations d'hébergement et d'infogérance d'ALTEO

Version HBT-20230406-01

1 - CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'HEBERGEMENT ET D'INFOGERANCE

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations d'Alteo et du Client dans le cadre de la fourniture des prestations d'hébergement et d'infogérance au Client.

Alteo commercialise ses prestations sous le nom de la marque Alixans et sur le site <https://www.alixans.com>

2 - DÉFINITIONS

Adresse IP : Numéro qui identifie chaque équipement connecté à Internet. Interface avec le réseau informatique de tout matériel informatique.

CPU : Le processeur, ou CPU (Central Processing Unit, « Unité centrale de traitement »), est le composant d'un serveur qui exécute les programmes informatiques.

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

Disque dur : Le disque dur (Hard Disk ou HD en anglais) est un support magnétique de stockage de données numériques.

Disque SSD : Le Disque SSD est un disque dur à mémoire flash qui permet une rapidité de lancement largement supérieure au disque dur standard.

Faible de sécurité : Faiblesse dans un système informatique, permettant à un attaquant de porter atteinte à l'intégrité de ce système, c'est-à-dire à son fonctionnement normal, à la confidentialité et l'intégrité des données qu'il contient.

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

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

Infrastructure : désigne l'ensemble constitué par les éléments de réseau (baies, switches, routeurs, pare-feu, load balancers...), les

systèmes de sauvegarde, de sécurité et de statistiques qui est au bénéfice du Client, que ce soit l'infrastructure d'Alteo ou l'infrastructure d'un prestataire tiers utilisé par Alteo.

Internet : Réseau mondial de réseaux interconnectés.

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

Log : Un log (ou fichier log) se présente sous la forme d'un fichier texte classique, reprenant de façon chronologique, l'ensemble des événements qui ont affecté un système informatique et l'ensemble des actions qui ont résulté de ces événements.

Maintenance : Opérations visant à améliorer un ou des services fournis par Alteo ou Identification des dysfonctionnements du Service.

Mémoire vive (RAM) : ou mémoire système aussi appelée RAM, est la mémoire informatique dans laquelle un serveur place les données lors de leur traitement.

Migration : Opération visant à déplacer les données d'un serveur à un autre.

Noyaux Linux (Kernel) : est une des parties fondamentales de certains systèmes d'exploitation. Il gère les ressources de l'ordinateur et permet aux différents composants (matériels et logiciels) de communiquer entre eux sur un système Linux.

OVH (ou OVHCLOUD) : Fournisseur de serveur internet et de réseau de communication.

Partie(s) : désigne, individuellement ou collectivement, le Client et/ou Alteo

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

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

Plesk : Interface de gestion d'un serveur web accessible par un navigateur.

Prestations ou Services : désigne l'ensemble des Services délivrés par

Alteo au Client, tels que prévus par le Contrat.

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

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

Piratage : Délit informatique qui consiste à s'approprier un concept logiciel en vue d'une exploitation ultérieure, à violer l'intégrité d'un système dans un but malveillant ou à copier des informations sans permission pour les diffuser ou les vendre.

Privileges Root : nom conventionnel de l'utilisateur qui possède toutes les permissions sur le système, aussi bien en mode mono qu'en mode multi-utilisateur.

Protocole SSL : C'est une norme de sécurité de transfert qui fournit le chiffage des données, l'authentification du serveur et l'intégrité du message notamment utilisé par les systèmes de paiement et de transaction en ligne.

RAID : Techniques permettant de répartir des données sur plusieurs disques durs afin d'améliorer la tolérance aux pannes, la sécurité, les performances de l'ensemble.

RBL : Les Realtime Blackhole List (RBL) ont comme mandat de fournir une liste de serveurs réputés comme grands envoyeurs de spams, et de lister les grands spammeurs. Il s'agit en fait d'une grande liste noire généralisée. Le principe d'utilisation est simple : lorsqu'un filtre reçoit un courriel, il vérifie si le serveur d'envoi est contenu dans un RBL. Si oui, le courriel est bloqué et le mail n'est pas délivré à son destinataire sur le

serveur. Les RBL qu'un filtre utilise comme sources de serveurs sont habituellement déterminés par l'administrateur système.

Sauvegarde : Opération qui consiste à dupliquer et à mettre en sécurité les données contenues dans un système informatique.

Scan de ports : ou balayage de port, technique servant à rechercher les ports ouverts sur un serveur de réseau.

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

Serveur dédié : Serveur mis à disposition d'un seul Client par un hébergeur.

Serveur DNS : Service qui permet d'associer un nom de domaine à une adresse IP.

Serveur FTP : Service qui permet de transférer des fichiers.

Spamming : Envoi massif de courriers électroniques non sollicités par les destinataires.

Support technique niveau 1 : Support en charge des incidents matériels loués par Alteo.

Support technique niveau 2 : Support en charge des incidents logiciels systèmes.

Support technique niveau 3 : Support en charge des optimisations et audit.

Système d'exploitation : ou OS, ensemble de programmes qui dirige l'utilisation des capacités d'un serveur par des logiciels applicatifs.

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

Trafic : fait référence à la circulation des flux d'information sur les réseaux informatiques mondiaux.

3 - PRESTATIONS SPÉCIFIQUES d'HÉBERGEMENT

3.1. Conditions particulières applicables au service mise à disposition d'un Serveur

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

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

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

Ce Serveur reste l'entière propriété d'Alteo. Dans le cadre de ce service, Alteo n'intervient à aucun

moment dans la conception, le développement, la réalisation et la mise en place du Contenu du Client.

Dans le cadre du service mise à disposition d'un Serveur, l'intervention d'Alteo se limite à la mise à disposition d'un Serveur en état de fonctionnement et pourvu des prestations optionnelles choisies par le Client.

A ce titre, Alteo n'assure aucune maîtrise du Contenu ou des rapports des éditeurs du Contenu avec leur hébergeur.

Aucun transfert de propriété n'est opéré sur le Serveur mis à disposition.

Conditions d'accès au Serveur

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

Une adresse IP fixe qui correspond à chaque Serveur est mise à disposition par Alteo dans le cadre du service.

Conditions de Mise à Disposition du service

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

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

Équipements

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

3.1.2. Conditions d'utilisation du Service

Alteo propose une prestation dont les ressources sont adaptées aux besoins identifiés du Client. Si les besoins réels du Client diffèrent du périmètre défini dans le devis d'origine ou évoluent dans le temps, Alteo sera en mesure de proposer une prestation adaptée dans le cadre d'un nouveau devis.

Dans l'hypothèse où, l'accès au Service ne pourra être maintenu en raison d'un trafic excédant les capacités du Service, les parties se concerteront afin d'envisager des modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du Client.

En cas de détection par Alteo d'un piratage des équipements du Client, Alteo peut adresser au Client un courrier électronique l'informant de la nécessité d'une procédure de correction pour

garantir le maintien de l'intégrité du Serveur, ainsi que de l'ensemble de l'Infrastructure. Alteo peut interrompre la connexion du Serveur au réseau Internet jusqu'à la correction des équipements.

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

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

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

Le matériel et le réseau étant liés aux fournisseurs sélectionnés pour la réalisation de la prestation, Alteo ne pourra être tenu responsable en cas de limitation ou changement des conditions validées commercialement.

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

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

3.1.3. Obligations et responsabilité du Client

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

Dans le cadre d'un hébergement, le Client est le seul responsable des conséquences préjudiciables des actions qu'il entreprend sur le serveur.

Le Client ne pourra donc chercher à obtenir d'Alteo le remboursement, le remplacement ou toute autre indemnisation pour les dommages susceptibles d'être subis du fait de son intervention. A ce titre, il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour faire assurer l'ensemble des dispositifs applicatifs et données mis sur le Serveur.

Le Client n'est autorisé à utiliser le service que dans un but licite, conformément aux lois et règlements applicables. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les

lois et règlements applicables et notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

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

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

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

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

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

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

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

- de la perte de ses identifiants.

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

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

3.1.4. Interruption du Service

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

Alteo fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement, dans les meilleurs délais, le Client d'une telle interruption, ainsi que de sa durée

prévue. Alteo devra mettre fin à l'interruption dès qu'il aura été procédé aux corrections nécessaires.

3.1.5. Obligations d'Alteo

Alteo est tenue :

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

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

3.1.6. Responsabilité d' Alteo

La responsabilité d'Alteo ne saurait être recherchée, à quelque titre que ce soit, pour tout contenu, information et, de manière générale, toute donnée hébergée accessible sur le Serveur du Client.

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

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

3.2. Conditions particulières applicables au Cloud Privé

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

3.2.1. Définition du Cloud Privé

Le Cloud Privé permet au Client de disposer de ses propres ressources sur l'Infrastructure d'Alteo. En raison de la haute technicité du service, Alteo est soumise uniquement à une obligation de moyen.

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

Le Client est seul administrateur de son Cloud Privé, Alteo n'intervient en aucun cas dans l'administration du Cloud Privé du Client.

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

3.2.2. Conditions d'accès au Cloud Privé

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

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

3.2.3. Conditions de Mise à Disposition du Cloud Privé

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

3.2.4. Conditions d'utilisation du Cloud Privé

Alteo propose une prestation dont les ressources sont adaptées aux besoins identifiés du Client. Si les besoins réels du Client diffèrent du périmètre défini dans le devis d'origine ou évoluent dans le temps, Alteo sera en mesure de proposer une prestation adaptée dans le cadre d'un nouveau devis.

Dans l'hypothèse où, l'accès au Service ne pourra être maintenu en raison d'un trafic excédant les capacités du Service, les parties se concerteront afin d'envisager des modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du Client.

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

En cas de détection par Alteo d'un piratage du Cloud Privé du Client, Alteo peut adresser au Client un courrier électronique l'informant de la nécessité d'une procédure de correction pour garantir le maintien de l'intégrité du Cloud Privé,

ainsi que de l'ensemble de l'Infrastructure. Alteo peut interrompre la connexion au Cloud Privé jusqu'à ce qu'une correction soit apportée. Cette procédure de correction peut, à la demande du Client, être effectuée par Alteo, dans ce cas la prestation est facturée au Client selon les tarifs en vigueur. Dans ce cas, l'intervention de Alteo se limite à la correction et il appartient au Client de procéder à la sauvegarde de ses données. Alteo se réserve le droit de suspendre, puis de résilier de plein droit le Service, dans les conditions ci-après énoncées relatives à la résiliation.

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

Dans l'hypothèse où le Cloud Privé du Client génère une bande passante totale supérieure à 101 Mbps, Alteo fera ses meilleurs efforts pour maintenir le service du Client. Malgré cela et dans l'hypothèse où Alteo ne parviendrait pas à maintenir le service, Alteo 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.

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

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

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

3.2.5. Obligations et responsabilité du Client

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

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

Le Client n'est autorisé à utiliser le Service que dans un but licite, conformément aux lois et règlements applicables. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements applicables et notamment toute

information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Le Client a donc la qualité d'hébergeur au sens de la loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Économie Numérique et il est légalement tenu de respecter l'ensemble des obligations lui incombant à ce titre. Il devra notamment être identifié en tant qu'hébergeur sur les mentions légales devant figurer sur tout site Internet.

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

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

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

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

Le Client est seul responsable des conséquences :

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

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

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

4 - AUTRES PRESTATIONS

4.1. Infogérance

4.1.1. Contenu de la prestation d'Infogérance

Niveau 1 - Basic

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

Alteo s'assure de la disponibilité matériel et réseau des services du Client par le biais de sondes de supervisions, et contacte le client dès la remontée d'une alerte (non-réponse aux Pings) afin de signaler au Client l'incident. Si la

défaillance est matériel, Alteo remplace les éléments en défaut après ouverture d'un ticket d'incident auprès du support ; Si le problème est d'origine logicielle, le client devra assurer les mesures correctives nécessaires.

Le Client devra s'assurer que ses interventions n'altèrent pas les services installés par Alteo (Monitoring, sauvegardes, etc). Dans le cas contraire, il en assumera l'entière responsabilité. S'il est nécessaire que les équipes d'Alteo interviennent pour rétablir le fonctionnement normal des services, Alteo pourra facturer le temps passé au Client.

Niveau 2 - Supervision

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

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

Le Client assume les mises à jour et les attaques et doit se prémunir contre les failles logicielles connues.

Le Client devra s'assurer que ses interventions n'altèrent pas les services installés par Alteo (Monitoring, sauvegardes, etc). Dans le cas contraire, il en assumera l'entière responsabilité. S'il est nécessaire que les équipes d'Alteo interviennent pour rétablir le fonctionnement normal des services, Alteo pourra facturer le temps passé au Client.

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

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

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

Niveau 3 - Infogérance Plesk

En souscrivant à une Infogérance Plesk, le Client confirme avoir connaissance de Plesk, avoir lu la documentation Plesk et avoir testé cet environnement qui lui convient.

Le Client s'assurera de la cohérence entre la licence proposée par Alteo et ses besoins.

Alteo se charge intégralement du contrôle et de la maîtrise du Serveur Plesk du Client

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

- Conseiller au Client une architecture matérielle permettant d'optimiser le fonctionnement de sa solution infogérée Plesk

- Installer le logiciel Plesk proposé par Alteo composé des services suivants :

- Serveur Proxy Nginx
- Serveur Web Apache
- Interpréteur Php - Les versions supportées sont listées sur la documentation <https://docs.alixans.com/vps-et-serveur-s-physiques/logiciels-pre-installes>
- Base de données MySQL
- Serveur de mail Entrant et Sortant
- Serveur FTP
- Webmail

Alteo communique au Client, les accès lui permettant de gérer en toute autonomie le contenu (script, applicatifs utilisateurs) de la solution Plesk (ex : Accès FTP, SQL).

Dans le cadre de l'option managée, les applicatifs systèmes sont uniquement accessibles et modifiables par Alteo. De même, avec l'option managée l'accès Administrateur du serveur Plesk est uniquement accessible et modifiable par Alteo.

Alteo traite tout Incident affectant un élément sous sa gestion afin de rétablir sa disponibilité.

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

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

- Consommation de ressources CPU/RAM/Disque + bande passante
- Ping
- Charge moyenne (Loadaverage)
- Entrée/sortie en attente (i/o wait)
- Procédure automatisée d'application de correctifs et maintenance sur l'OS

- Surveillance, analyse et qualification des failles remontés sur l'OS via les outils de Supervision
- Gestion des logs (configuration standard et archivage)
- Mise à jour des pilotes, mise à jour mineures de l'OS selon les plages de maintenance définies.

La surveillance proactive des logiciels serveur comprend les éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

Niveau 4 – Infogérance sur mesure

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

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

Alteo s'engage, à la demande du Client, sous réserve que cette prestation ait été précisé dans le Bon de Commande, à procéder à :

- L'installation sur les serveurs 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 et dont la liste figure sur le bon de commande.

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

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

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

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

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

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

- Mise à jour des pilotes, mise à jour mineures de l'OS selon les plages de maintenance définies.

La surveillance proactive des logiciels serveur comprend les éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1.2. Communication avec Alteo

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

Dans le cas où Alteo 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, Alteo en informera le Client et lui propose éventuellement des programmes ou

autre solution technique susceptibles d'y être substitués.

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

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

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

4.1.3. Mises à jour et Installations

Le Client s'engage à prévenir le service support d'Alteo <https://clients.alteo.fr>, avant toute mise à jour de sa solution et/ou des caractéristiques d'hébergement de ses serveurs susceptibles d'avoir une influence sur la fourniture du service objet des présentes.

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

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

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

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

4.1.4. Support technique

Selon l'offre d'infogérance sélectionnée, un support technique de niveau 1, 2 ou 3 pourra intervenir. Le détail est indiqué dans le Bon de Commande validé par le Client. De même, selon le Bon de Commande, un temps d'intervention par nos équipes support peut être prévu chaque mois. Il est crédité le 1er de chaque mois. Le crédit temps n'étant pas cumulable, le crédit

temps non utilisé ne sera pas reporté le mois suivant et sera donc perdu. Les interventions de nos experts sont décomptées au 1/4 d'heure au minimum.

Le Client pourra souscrire à des heures supplémentaires exceptionnelles depuis le site <https://www.alixans.com>. Ces heures seront valables pour 30 jours.

De manière générale, toute demande d'intervention devra obligatoirement faire l'objet d'une demande sur le support accessible sur le site <https://clients.alteo.fr>.

4.2. Intervention ponctuelle

Alteo met à la disposition du Client une assistance technique à partir de son l'espace Client ou support accessible sur le site <https://clients.alteo.fr>.

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

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

Les équipes techniques peuvent également inviter le Client à commander des heures d'infogérance ou de support depuis le site commercial <https://www.alixans.com>.

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

La validité des heures commandées est de 30 jours ouvrés.

4.3. Nom de domaine

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Alteo n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes de nommage, Alteo ne saurait être tenu responsable de la non-disponibilité d'un nom de domaine commandé.

Les transferts de domaines ne sont possibles que si l'offre est validée 45 jours avant la date de renouvellement.

4.4. Messageries Email

Alteo fournira un accès administrateur à un panel de gestion permettant au Client d'administrer ses adresses emails. Alteo ne fournira pas d'autres

accès à ce panel et ne créera pas les adresses emails en lieu et place du Client pour des raisons de sécurité. Le Client devra également tenir lui-même à jour les adresses email actives depuis son panel de gestion.

Alteo fournira les informations de connexion permettant au Client de configurer les logiciels de messagerie. Alteo n'assurera aucun support technique concernant des difficultés ou dysfonctionnements que le Client pourrait rencontrer lors de l'installation et le paramétrage du service avec ses logiciels de messagerie. Si le Client n'y parvient pas seul, il devra faire appel à un prestataire spécialisé qui l'accompagnera dans cette démarche.

Le Client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités du Service pour envoyer des messages en grand nombre (SPAM) ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir ou à des adresses erronées. A ce titre, Alteo se réserve le droit de mettre en place sur son service, des outils logiciels empêchant ces pratiques.

Alteo se réserve le droit de suspendre sans préavis les services de messagerie du Client, lorsque des envois massifs de courriels depuis l'offre du Client portent atteinte à l'intégrité et/ou à la sécurité du service Alteo. En cas de non-respect de cet engagement, le Client reconnaît qu'Alteo est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement tout ou partie du service mis en cause pendant une durée de cinq jours minimum sans préavis, voire rompre définitivement le contrat en cas de non-respect des avertissements pour spamming envoyés par e-mail au Client.

Antispam sur messagerie email : les services de messagerie email sont fournis avec un filtrage minimum. Si le Client souhaite un filtrage plus conséquent des spams, il devra souscrire auprès du service commercial à une prestation d'antispam sur messagerie email. Une fois le service mis en place, ce service permet d'analyser le contenu des messages électroniques réceptionnés par le Client dans sa boîte email. Cette analyse automatique détermine si le courrier électronique reçu par le Client est considéré comme un indésirable ou non suivant des règles définies par le tiers prestataire et mis à jour à sa convenance. L'antispam ajoutera un tag "[SPAM]" ou "[BULK]" en début de chaque objet d'email considéré comme indésirable et les déplacera automatiquement dans le dossier "Junk" ou "indésirable" de l'utilisateur concerné. La qualification d'un email en indésirable étant déterminé automatiquement sur la base de critères ne permettant pas de garantir à 100 % qu'un email est un indésirable, le Client est informé que certains spams pourraient ne pas être identifiés comme tel. De même, des emails légitimes pourraient être identifiés comme

indésirables. En souscrivant au service, le Client, s'assurera de transmettre toutes ces explications auprès de ses utilisateurs.

4.5. Sauvegardes

Si elles sont précisées au devis, par défaut les sauvegardes de bases de données (MySQL, Postgresql et MongoDB) seront réalisées quotidiennement à 22H avec une rétention des 28 derniers jours. De même pour les sauvegardes de fichiers, le rythme sera quotidien la nuit, avec une rétention des 7 derniers jours. Si la prestation d'hébergement n'est pas chez Alteo, aucune sauvegarde ne sera prévue.

Restauration de sauvegarde : En cas de restauration de sauvegarde, Alteo peut restaurer une sauvegarde dans la mesure où les périodes de sauvegarde coïncident avec l'incident et si l'option de sauvegarde est prévue au devis. Toutes les données suivant le point de restauration seront perdues.

Alteo se réserve le droit de facturer cette intervention en fonction de la difficulté de la restauration souhaitée par le Client.

5- ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE

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

Toute prestation fournie par Alteo est sujette à un SLA, tel que déterminé sur le Bon de commande.

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

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

[[temps total – temps d'Incidents] / [temps total – temps Incidents de

responsabilitéClient ou Tiers autorisés]] x 100

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

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

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

pénalités sera fait sous forme d'avoirs non convertibles en numéraire.

Les avoirs peuvent être utilisés pour régler des factures de nouvelles commandes de prestations de services ou de renouvellement de services.

Les avoirs sont émis par le service comptable de Alteo au plus tard 30 (trente) jours après que le Client ait émis une demande valide via un ticket auprès du support de Alteo. 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.

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

Alteo 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, Alteo 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.

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

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

- GTR + 1 heure :
20 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.

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

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

En tout état de cause, il est expressément convenu que le cumul des pénalités relatives à la Garantie de Temps de Rétablissement est plafonné à la redevance mensuelle par prestation concernée.

Le paiement des pénalités sera fait sous forme d'avoirs non convertibles en numéraire.

Les pénalités dues par Alteo conformément aux conditions ci avant exposées constitueront la seule indemnisation due par Alteo et l'unique compensation et recours du Client au titre de la Qualité du service.

5.3. 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 Alteo, par l'ouverture d'un ticket depuis le Contrôle Panel du Client, et l'heure à laquelle le service est rétabli

5.4. Modalités de notification des Interruptions

Il est expressément Convenu que :

- Le fait pour le Client d'ouvrir un ticket d'incident ne suffit pas à démontrer la matérialité de l'incident et la responsabilité d'Alteo.

- La responsabilité d'Alteo ne pourra être retenue si l'usage du Service est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs.

5.5. Interruptions de Service programmées

Le Client est informé que Alteo 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. Alteo devra en informer préalablement le Client au moins huit (8) jours calendaires avant la date prévue, par courrier électronique indiquant notamment la date et heure de début, ainsi que la durée des travaux prévus.

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

(fin des Conditions Particulières Hébergement (CPV))

A

Le

Signature précédée de la mention Lu et approuvé