

CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES « HEBERGEMENT »

SOMMAIRE DES PRESENTES CONDITIONS PARTICULIERES

1. PRESTATIONS SPECIFIQUES D'HEBERGEMENT

1.1. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE MISE A DISPOSITION D'UN SERVEUR DEDIE

1.2. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A LA PRESTATION OPTIONNELLE DE MISE A DISPOSITION D'UN SERVEUR WINDOWS DEDIE

1.3. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE MISE A DISPOSITION D'UN SERVEUR CLOUD

1.4. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE DE COLOCATION EN DATACENTER – HEBERGEMENT DE 1U A 42U ET BAIES (1/2, 1)

2. AUTRES PRESTATIONS

2.1 INFOGERANCE

2.2 SERVICE DE MESSAGERIE COLLABORATIVE

2.3 ADRESSE IPV4 ET BANDE PASSANTE

2.4 MAINTENANCE RECURRENTE

2.5 MAINTENANCE PONCTUELLE

2.6 INTERVENTION PONCTUELLE

2.7 VENTE DE MARCHANDISES

3. ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE

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

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

3.3 Modalités de calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

3.4 MODALITES DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

3.5 INTERRUPTIONS DE SERVICE PROGRAMMEES

1. PRESTATIONS SPECIFIQUES D'HEBERGEMENT

1.1. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE MISE A DISPOSITION D'UN SERVEUR DEDIE

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de NETISSIME et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Mise à Disposition d'un serveur dédié.

1.1.1. Définition du Service Mise à Disposition d'un serveur dédié

Le Service Mise à Disposition d'un serveur dédié permet au Client de disposer sur la plate-forme de NETISSIME d'un serveur Internet dédié. Ce serveur reste l'entière propriété de la société NETISSIME. NETISSIME se réserve le droit de l'héberger dans le Datacenter de son choix.

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

Dans le cadre du Service Mise à Disposition d'un serveur dédié, l'intervention de NETISSIME se limite à installer le serveur en état de fonctionnement et pourvu des prestations optionnelles choisies par le Client. A ce titre, il n'assume que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites hébergés ou des rapports des éditeurs de ces sites avec leur hébergeur, Client de NETISSIME.

1.1.2. Conditions d'accès au serveur

La plate-forme NETISSIME sur laquelle sera installé le serveur dédié au Client est accessible sur le réseau Internet via des stations connectées au réseau Internet. Le Client pourra, s'il en fait la demande, bénéficier d'une prestation d'intervention de NETISSIME sur le serveur mis à sa disposition.

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

1.1.3. Conditions de Mise à Disposition du service

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

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

1.1.4. Equipements

Le Client a le choix entre plusieurs catégories de serveurs. Les configurations des différents serveurs proposés, ainsi que leurs conditions tarifaires, sont définis sur le Bon de Commande ou sur le site commercial de NETISSIME. 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.

Le serveur dédié au Client sera installé sur la plate-forme d'hébergement de NETISSIME.

Le Client est administrateur du serveur qu'il loue à NETISSIME (hors les cas de souscription à la prestation

d'infogérance). Il est en droit d'installer, sous sa responsabilité et à ses frais, des applications sur ce serveur ; la responsabilité de NETISSIME ne saurait être recherchée en cas de Dysfonctionnement du serveur engendré par ces installations.

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

Aucun transfert de propriété n'est opéré sur le serveur mis à disposition, lequel demeure la propriété pleine et entière de NETISSIME.

1.1.5. Conditions d'utilisation du Service

1.1.5.1. 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 de NETISSIME 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 en vigueur, et notamment de la législation applicable en France. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements en vigueur, notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Il appartient au client à se placer en conformité stricte avec la législation applicable au traitement informatisé des données.

NETISSIME se réserve le droit de suspendre l'hébergement d'un site non conforme à la réglementation applicable telle que rappelée ci-dessus, sur simple demande d'une autorité ou d'un tiers, à défaut de réponse du Client dans un délai de 48 heures.

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

1.1.5.3. Dans le cas d'un hébergement sans service infogéré, le client assume les attaques et doit se prémunir contre les failles logicielles connues

En cas de détection par NETISSIME d'un piratage des équipements du Client, NETISSIME adressera au Client un courrier électronique l'informant de la nécessité d'une procédure de correction pour garantir le maintien de l'intégrité du serveur, ainsi que de l'ensemble de la plate-forme d'hébergement. NETISSIME 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 NETISSIME, dans ce cas la prestation sera facturée au Client selon les tarifs en vigueur. Dans ce cas, l'intervention de NETISSIME 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 relance par email, aucune action n'est faite par le Client, NETISSIME se réserve le droit de suspendre, puis de résilier de plein droit le Service, dans les conditions ci-après énoncées relatives à la Résiliation.

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

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

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

1.1.5.7. En cas de non-respect par le Client des présentes conditions particulières, des conditions générales NETISSIME, des lois et règlements en vigueur et/ou des droits des tiers, NETISSIME est en droit de suspendre sans préavis le Service.

1.1.6. Prestations optionnelles

1.1.6.1. Prestations optionnelles d'infogérance

Le Client a la possibilité de souscrire à différents niveaux de service, dont la description figure au Bon de Commande.

Les niveaux de service définissent les conditions respectives d'intervention des Parties en fonction du niveau de service souscrit.

1.1.6.2. Prestations de configuration spécifique du Service

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

Toute prestation de configuration spécifique et/ou d'installation de services autres que ceux compris dans le Service Mise à Disposition d'un serveur dédié fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

1.1.7. Obligations et responsabilité du Client

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

Il est seul responsable des services et des sites Internet hébergés sur le serveur dédié, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour (sauf en cas de souscription au service d'infogérance), ainsi que de tous fichiers.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de propriété intellectuelle. Il est tenu de s'acquitter de toute licence contractée auprès de NETISSIME ou d'un tiers. A défaut, NETISSIME est en droit de suspendre sans préavis le Service.

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

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

- D'un Dysfonctionnement du serveur dû à l'utilisation du serveur par toute personne à laquelle le Client aura fourni ses identifiants,
- De la perte de ses identifiants.

Sauf souscription à un service d'Infogérance ou d'infogérance avancée auprès de NETISSIME, la perte des données du Client ne pourra en aucun cas être reprochée à NETISSIME. Il appartient au Client de procéder à la sauvegarde régulière de ses données.

1.1.8. Interruption du Service

1.1.8.1. Pour des raisons de sécurité : Dans l'hypothèse où le serveur mis à disposition du Client représente un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme de NETISSIME (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), NETISSIME est en droit d'interrompre la connexion à Internet du serveur mis à disposition du Client. NETISSIME fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement, dans les meilleurs délais, le Client d'une telle interruption, ainsi que de sa durée prévue. NETISSIME devra mettre fin à l'interruption dès qu'il aura été procédé aux corrections nécessaires.

1.1.8.2. Pour non-respect par le Client de ses obligations : NETISSIME procède à l'interruption du Service et à la résiliation de l'Abonnement, notamment en cas de :

- (i) pratique du spamming par le Client,
- (ii) intrusion ou de tentative d'intrusion par le Client à partir du serveur,

Et ce, dès que NETISSIME en a connaissance.

Si le Client procède à de tels agissements illicites, il ne pourra prétendre au remboursement des sommes déjà versées à NETISSIME.

1.1.9. Obligations de NETISSIME

NETISSIME est tenue :

- (i) De maintenir les Equipements en bon état de fonctionnement. En cas de défaillance des Equipements mis à disposition du Client, NETISSIME devra procéder au remplacement de la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles, 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, NETISSIME en informera immédiatement le Client ;
- (ii) D'assurer l'accès à distance au serveur via Internet 24h/24, 7j/7 (sauf souscription à un service infogéré). NETISSIME est cependant autorisé à interrompre le service à des fins techniques visant à en améliorer le fonctionnement et à des fins de maintenance ;
- (iii) À la demande du Client, d'intervenir en cas d'incident ne résultant pas d'une mauvaise utilisation du serveur par le Client,
- (iv) De maintenir au meilleur niveau la qualité de ses outils, et ce conformément aux règles et usages de sa profession.

1.1.10. Responsabilité de NETISSIME

La responsabilité de NETISSIME ne saurait être recherchée, à quel que titre que ce soit, pour tout contenu, information et, de manière générale, toute donnée hébergée accessibles sur le serveur du Client.

De même, la responsabilité de NETISSIME 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 NETISSIME serait rapportée dans le cadre du Service objet des présentes conditions particulières, 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 NETISSIME.

1.1.11. Durée – Résiliation

Sauf stipulation contraire sur le bon de commande accepté par le Client, la durée minimale d'Abonnement au Service Mise à Disposition d'un serveur dédié est de douze (12) mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

Toute facture relative au Service devra mentionner la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin d'engagement, ou, le cas échéant, mentionner que la durée minimale d'Abonnement est échue.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de NETISSIME en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois), et ce conformément aux indications de l'article 3.15 des CGV.

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

En tout état de cause chaque mois commencé sera dû par le Client.

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

1.1.12. Prix – Modalités de paiement

Le prix applicable varie en fonction de la configuration de serveur choisie par le Client sur le Bon de commande.

Le prix du Service est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

À tout moment, NETISSIME pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins un mois avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors informé de son droit, tant qu'il n'a pas accepté les nouvelles conditions contractuelles, de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans frais de résiliation anticipée et sans droit de dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

1.2. Conditions particulières applicables à la prestation optionnelle de mise à disposition d'un SERVEUR WINDOWS DEDIE

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de NETISSIME et du Client dans le cadre de la fourniture de la prestation optionnelle de mise à disposition d'un serveur Windows dédié.

1.2.1. Définition de la Prestation optionnelle de mise à disposition d'un serveur Windows dédié

Le service de mise à disposition d'un serveur Windows dédié est une prestation souscrite par le Client.

Dans le cadre de l'utilisation de ce système d'exploitation, le Client accepte de se soumettre aux lois nationales et internationales applicables aux Logiciels, y compris les réglementations administratives américaines relatives à l'exportation, ainsi que les restrictions quant aux clients finaux, à l'utilisation finale et à la destination émises par le gouvernement des Etats-Unis et autres.

Pour plus de développements sur ces questions, le Client est invité à consulter le site <http://www.microsoft.com/exporting>.

1.2.2. Conditions d'accès au Service

Tout support pour les Logiciels est fourni au Client par NETISSIME.

La Date de Mise en service est la date de la notification au Client de ses codes d'accès à la licence Windows.

1.2.3. Propriété des Logiciels

NETISSIME n'est pas propriétaire des Logiciels.

Microsoft détient l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Logiciels.

Aucun transfert de propriété des Logiciels et des droits de propriété intellectuelle y afférents n'est opéré par les présentes conditions particulières.

1.2.4. Conditions d'utilisation des Logiciels

1.2.4.1. L'utilisation des Logiciels est soumise aux conditions de Microsoft ou de ses fournisseurs.

Le Client n'est autorisé à utiliser le Logiciel Client installé sur son ordinateur par NETISSIME que dans les conditions définies dans les présentes conditions particulières.

1.2.4.2. Il est strictement interdit au Client d'utiliser, copier, modifier et distribuer tout Logiciel de Redistribution, sauf à ce que le Client accepte expressément les conditions spécifiques applicables figurant dans les droits d'utilisation de Microsoft.

1.2.4.5. Il est strictement interdit au Client d'autoriser des tiers à accéder ou à utiliser les Logiciels, de les louer, de les donner en gage, de les transmettre ou de les distribuer, à titre onéreux ou non, à des tiers.

1.2.4.6. Le Client doit, sans délai, supprimer ou détruire tous les Logiciels Clients et les Logiciels de Redistribution dont il est directement titulaire, ainsi que leurs copies :

- à la date de cessation des relations contractuelles avec NETISSIME, qu'elle qu'en soit la cause,
- en cas de transfert de propriété de l'Appareil à un tiers.

1.2.4.7. En cas de non-respect du Client des conditions d'utilisation définies aux présentes conditions particulières, NETISSIME est en droit de mettre fin au Contrat.

1.2.5. Responsabilité

Dans le cadre du service, seule la responsabilité de NETISSIME pourra être recherchée par le Client. La société Microsoft, ses sociétés affiliées ou ses filiales sont extérieures aux rapports entre NETISSIME et le Client.

Il n'est pas exclu que des Dysfonctionnements puissent intervenir sur les Logiciels. Dès lors, le Client ne doit pas utiliser les Logiciels dans un environnement ou des applications dans lesquels la défaillance des Logiciels pourrait conduire à un danger de mort, de dommages corporels, matériels ou écologiques.

En cas de violation des présentes conditions particulières, le Client est responsable non seulement vis-à-vis de NETISSIME, mais également directement vis-à-vis de Microsoft.

1.2.6. Durée – Résiliation

Sauf stipulation contraire sur le bon de commande accepté par le Client, la durée minimale d'Abonnement à la prestation optionnelle de mise à disposition d'un serveur Windows est de douze (12) mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

Toute facture relative au Service devra mentionner la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin d'engagement, ou, le cas échéant, mentionner que la durée minimale d'Abonnement est échue.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de NETISSIME en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois), et ce conformément aux indications de l'article 3.15 des CGV.

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

En tout état de cause chaque mois commencé sera dû par le Client.

1.2.7. Prix – Modalités de paiement

Le prix de la prestation optionnelle de mise à disposition d'un serveur Windows est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par NETISSIME sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'Identité Bancaire), sauf recours à un autre moyen de paiement au choix du Client.

À tout moment, NETISSIME pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client

par écrit au moins un mois avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors informé de son droit, tant qu'il n'a pas accepté les nouvelles conditions contractuelles, de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans frais de résiliation anticipée et sans droit de dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

1.3. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE MISE A DISPOSITION D'UN SERVEUR CLOUD PRIVE

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de NETISSIME et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Cloud

1.3.1. Service Cloud Privé VMware

Le Service Cloud Privé permet au Client de disposer sur la plate-forme de NETISSIME d'un Serveur Cloud Privé, disposant d'un réseau privé et sécurisé. En raison de la haute technicité du service, NETISSIME ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.

Le client confirme en l'occurrence posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires à assurer une administration correcte d'un service de virtualisation tel que le Cloud Privé proposé par NETISSIME

Dans le cadre du Service Cloud Privé, l'intervention de NETISSIME se limite à installer le serveur en état de fonctionnement et pourvu des prestations optionnelles choisies par le Client.

Dans le cadre du présent contrat, le client est seul administrateur de son Cloud Privé, NETISSIME n'intervient en aucun cas dans l'administration du Cloud Privé du client.

Les caractéristiques de l'hébergement privé (espace disque, bande passante, ressources système, etc.), propres à chacun des Pack proposés, sont consultables par le Client en permanence sur le site « www.netissime.com ».

Le client est seul administrateur du Cloud Privé. NETISSIME se limite à des actions de maintenance sur l'Infrastructure ainsi que de la connexion réseau au Cloud Privé du client.

Le client s'engage à utiliser le service et notamment les ressources réseau qui lui sont allouées, en bonne intelligence. En cas d'utilisation anormale des ressources de l'Infrastructure engendrée par ce service, NETISSIME se réserve le droit d'interrompre le service du client d'après des dispositions de l'article 1.3.4, des présentes.

1.3.1.1. Conditions de réalisation des prestations

La plate-forme NETISSIME sur laquelle sera installé le Cloud Privé du Client est accessible sur le réseau Internet via des stations connectées au réseau Internet. Le Client pourra, s'il en fait la demande, bénéficier d'une prestation d'intervention de NETISSIME sur le serveur mis à sa disposition.

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

1.3.1.2. Conditions de Mise à Disposition du service

Le Client sera informé de la Mise à disposition du Cloud Privé par courrier électronique.

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

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 de NETISSIME

Dans le cadre du service, le client dispose de la faculté de modifier la configuration de son Serveur Cloud Privé selon les modèles prédéfinis par NETISSIME. Il peut commander depuis son interface de Gestion, la configuration sur laquelle il souhaite basculer, ou envoyer une demande en ce sens à commercial@netissime.com. 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.

1.3.2. Serveur Cloud VPS

Dans le cadre de la fourniture du Service, NETISSIME met à la disposition du Client un Serveur Privé Virtuel disposant de ressources dédiées (partitions de disque dur) et des ressources (mémoire vive et processeur) correspondant au Serveur Hôte et partagées par les différents Serveurs privés virtuels installés sur ce dernier. En raison de la haute technicité du Service, NETISSIME ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.

La plate-forme serveur de NETISSIME où sera installé le Serveur Privé Virtuel est accessible pour le Client ainsi que pour le grand public par l'intermédiaire du réseau Internet. Pendant toute la durée de la location du Serveur Privé Virtuel, NETISSIME met à la disposition du Client l'accès à des moyens de communication lui permettant d'accéder au Service.

1.3.2.1. Conditions de réalisation des prestations

La plate-forme NETISSIME sur laquelle sera installé l'offre VPS du au Client est accessible sur le réseau Internet via des stations connectées au réseau Internet.

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

NETISSIME met à la disposition du Client différentes configurations de Serveurs privés virtuels dont la description est accessible en ligne sur le site <http://www.netissime.com/>.

A compter de la validation de sa commande, NETISSIME adressera par courriel les codes d'accès permettant de se connecter au Serveur Privé Virtuel.

Le Serveur Hôte ainsi que le Serveur Privé Virtuel loué par le Client restent la propriété de NETISSIME.

1.3.2.2. Conditions de Mise à Disposition du service

Dans le cadre du présent contrat, le Client est seul administrateur de son Serveur Privé Virtuel, NETISSIME n'intervient en aucun cas dans l'administration du Serveur Privé Virtuel du Client.

Parallèlement, NETISSIME se charge de l'administration de l'Infrastructure matériel et réseau ainsi que de l'administration des Serveurs Hôtes la composant et sur lesquels sont installés les Serveurs Privés Virtuels des Clients.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires à assurer une administration correcte d'un serveur informatique tel que le Serveur Privé Virtuel proposé par NETISSIME, mais également de réaliser la sauvegarde de ses données stockées sur le Service.

Dans le cadre du Service, le Client dispose de la faculté de modifier la configuration de son Serveur Privé Virtuel selon les modèles prédéfinis par NETISSIME. Pour cela, il lui faut commander depuis son Interface de Gestion, la configuration sur laquelle il souhaite basculer son Serveur Privé Virtuel.

NETISSIME se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités du Serveur Privé Virtuel afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. NETISSIME informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de ces blocages.

Le Client s'engage à utiliser le Service en bonne intelligence.

1.3.3. Conditions d'utilisation des services CLOUD

Le Cloud du Client sera installé sur la plate-forme d'hébergement de NETISSIME.

Le Client est administrateur du Cloud. Il est en droit d'installer, sous sa responsabilité et à ses frais, des applications sur ce serveur ; la responsabilité de NETISSIME ne saurait être recherchée en cas de Dysfonctionnement du serveur engendré par ces installations.

Le service est basé sur les fonctionnalités inhérentes à des solutions intégrées de virtualisation (Hyperviseurs) développées par des partenaires de NETISSIME (VMware).

Le client s'assure avoir choisi son interface de virtualisation en toute connaissance de cause.

Le client étant seul administrateur de son abonnement Cloud Privé VMware, il lui appartient de toujours s'assurer de disposer de ressources suffisantes pour garantir le bon fonctionnement de ses machines virtuelles.

1.3.3.1. 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 de NETISSIME 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 en vigueur, et notamment de la législation applicable en France. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements en vigueur, notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Il appartient au client à se placer en conformité stricte avec la législation applicable au traitement informatisé des données.

NETISSIME se réserve le droit de suspendre l'hébergement d'un site non conforme à la réglementation applicable telle que rappelée ci-dessus, sur simple demande d'une autorité ou d'un tiers, à défaut de réponse du Client dans un délai de 48 heures.

1.3.3.2. Le Client a donc la qualité d'hébergeur au sens de

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

1.3.3.3. Dans le cas d'un hébergement sans service infogéré, le client assume les attaques et doit se prémunir contre les failles logicielles connues

En cas de détection par NETISSIME d'un piratage des équipements du Client, NETISSIME adressera au Client un courrier électronique l'informant de la nécessité d'une procédure de correction pour garantir le maintien de l'intégrité du serveur, ainsi que de l'ensemble de la plate-forme d'hébergement. NETISSIME 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 NETISSIME, dans ce cas la prestation sera facturée au Client selon les tarifs en vigueur. Dans ce cas, l'intervention de NETISSIME 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 relance par email, aucune action n'est faite par le Client, NETISSIME se réserve le droit de suspendre, puis de résilier de plein droit le Service, dans les conditions ci-après énoncées relatives à la Résiliation.

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

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

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

1.3.3.7. En cas de non-respect par le Client des présentes conditions particulières, des conditions générales NETISSIME, des lois et règlements en vigueur et/ou des droits des tiers, NETISSIME est en droit de suspendre sans préavis le Service.

1.3.4. Obligations et responsabilité du Client

1.3.4.1. Obligations Client

Le Client assume seul les risques et périls de son activité. Il est seul responsable des services et des sites Internet hébergés sur le serveur dédié, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour (sauf en cas de souscription au service d'infogérance), ainsi que de tous fichiers.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de propriété intellectuelle. Il est tenu de s'acquitter de toute licence contractée auprès de NETISSIME ou d'un tiers. A défaut, NETISSIME est en droit de suspendre sans préavis le Service.

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

1.3.4.2. Responsabilités

Dans le cadre du service, la responsabilité de NETISSIME NE pourra être recherchée par le Client, en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel NETISSIME n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance
- force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de NETISSIME
- arrêt du Service pour toute cause visée à l'article 1.1.5,
- divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client
- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle,
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.
- Intervention d'un tiers non autorisé par le Client.
- Non-respect par le Client de ses propres obligations légales

La responsabilité de NETISSIME ne saurait être recherchée, à quel que titre que ce soit, pour tout contenu, information et, de manière générale, toute donnée hébergée accessibles sur le serveur du Client.

De même, la responsabilité de NETISSIME 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 NETISSIME serait rapportée dans le cadre du Service objet des présentes conditions particulières, 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 NETISSIME.

1.3.5. Durée – Résiliation

Sauf stipulation contraire sur le bon de commande accepté par le Client, la durée minimale d'Abonnement à la prestation de Cloud Privé VMware est de douze (12) mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

Toute facture relative au Service devra mentionner la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin d'engagement, ou, le cas échéant, mentionner que la durée minimale d'Abonnement est échu.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de NETISSIME en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois).

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

En tout état de cause chaque mois commencé sera dû par le Client.

1.3.6. Prix – Modalités de paiement

Le prix de la prestation d'un Serveur Cloud Privé VMware est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par NETISSIME sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'Identité Bancaire), sauf recours à un autre moyen de paiement au choix du Client.

À tout moment, NETISSIME pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins un mois avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors informé de son droit, tant qu'il n'a pas accepté les nouvelles conditions contractuelles, de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans frais de résiliation anticipée et sans droit de dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

1.3.6.1. Donc chercher à obtenir de NETISSIME 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 en vigueur, et notamment de la législation applicable en France. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements en vigueur, notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Il appartient au client à se placer en conformité stricte avec la législation applicable au traitement informatisé des données.

1.4. CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU SERVICE DE COLOCATION EN DATACENTER – HÉBERGEMENT DE 1U À 42U et BAIES (½, 1)

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de NETISSIME et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Datacenter – Hébergement de 1U à 42U et Baies (1/2,1).

1.4.1. Définition du Service Datacenter – Hébergement de 1U à 42U et Baies (½, 1)

Le Service Datacenter – Hébergement de 1U à 42U et Baies (½, 1) consiste en l'hébergement dans un espace sécurisé non privatif mis à la disposition du Client dans le Datacenter (ci-après l'« Espace Client ») pour qu'il y installe ses équipements et utilise les services de NETISSIME.

1.4.2. Conditions de fourniture du Service

Le Client reconnaît qu'il ne lui a pas été accordé de droit réel ni de droit de nature locative sur l'Espace Client ou le Datacenter. En particulier, la mise à disposition de l'Espace Client ne crée ou ne confère au Client ni à aucune autre personne aucun droit au bail, droit d'usage ou droit de propriété de quelque nature que ce soit.

Le Client se soumettra aux prescriptions de NETISSIME. Le Client respectera les règles et réglementations en vigueur.

Si, par suite de circonstances indépendantes de sa volonté, NETISSIME n'est plus en mesure d'assurer ses services d'hébergement et de fourniture de services dans le Datacenter où sont installés les Equipements du Client, NETISSIME pourra relocaliser lesdits Equipements dans tout autre Datacenter, sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre.

Les frais de relocalisation sont à la charge de NETISSIME.

Dans la mesure du possible, NETISSIME devra prévenir le Client au moins 3 (trois) mois à l'avance. Si, pendant ce préavis, soit NETISSIME, soit le Client, indique, de manière suffisamment motivée, qu'il n'est pas satisfait de la nouvelle solution ainsi définie, ou si aucune solution alternative n'a pu être trouvée, alors chacune des parties pourra mettre un terme au présent contrat en prévenant par écrit l'autre partie dans un délai de 14 (quatorze) jours.

Les Conditions Particulières au Service continueront à s'appliquer, sous réserve des modifications et adaptations que cette relocalisation pourrait exiger.

Les locaux techniques fournis au Client ne devront être utilisés que pour l'installation et le fonctionnement des équipements, sauf accord expresse et préalable de NETISSIME.

Le Client devra scrupuleusement et en toute circonstance respecter la Procédure d'accès au site de NETISSIME.

1.4.3. Consommation électrique

Chaque prestation d'hébergement est associée à une quantité d'intensité maximum donnée (en Ampères). Cette valeur correspond à la valeur que le Client n'a pas le droit de dépasser s'il ne souhaite pas se retrouver en situation de surconsommation.

Lorsque la prestation est exprimée en puissance utilisée disponible (en kVA), NETISSIME et le Client conviennent d'utiliser uniquement l'opération mathématique suivante pour établir la conversion vers la quantité d'intensité maximum précédemment citée :
« Quantité d'intensité maximum = puissance utile disponible : 0,23 »

Une à deux fois par mois, NETISSIME effectue des relevés de l'intensité actuellement « utilisée » par le Client.

Dans les cas où le Client dispose dans son espace d'hébergement d'une ou plusieurs arrivées électriques dédiées avec afficheur ampérométrique, alors la quantité d'intensité « utilisée » relevée correspond à la somme des afficheurs se trouvant sur les arrivées dédiées du Client.

Dans les cas où le Client dispose dans son espace d'hébergement d'une ou plusieurs arrivées électriques dédiées sans afficheur ampérométrique, alors la quantité d'intensité « utilisée » relevée correspond à la somme des valeurs affichées par la pince ampérométrique de NETISSIME utilisé sur les arrivées dédiées du Client. Bien qu'il soit admis une certaine imprécision lors de l'usage de pince ampérométrique, le Client ne peut en aucun cas contredire les valeurs relevées sur ce dernier prétexte. NETISSIME invite le Client à demander un devis au service commercial pour l'installation de prises avec afficheur ampérométrique.

Dans le cas où le Client serait relié à une arrivée électrique mutualisée, comme cela peut-être le cas avec (par exemple) : les quarts de baies, ou les espaces 1U, NETISSIME utilisera sur la multiprise fournie au Client, la même méthode que précédemment avec les mêmes conditions.

Tout dépassement de la quantité d'intensité maximum met le Client dans un état de surconsommation :
Si le client possède un contrat strictement inférieur à 1kVA, le Client se verra facturé un supplément de 0,5 kVA (par tranche de 0,5kVA entamé) pour sa période mensuelle et contractuelle en cours.

Si le Client possède un contrat supérieur ou égal à 1kVA, le client se verra facturé d'un supplément de 1,0kVA (par tranche de 1kVA entamé) pour sa période mensuelle et contractuelle en cours. Le montant facturé par NETISSIME dépend du Datacenter et de la suite dans lequel se trouve le Client, les tarifs peuvent être actualisés mensuellement et sont disponibles sur demande.

A titre informatif, la surconsommation ne permet pas au Client de demander le basculement de son contrat sur une des offres qui lui avaient été proposé dans le passé par NETISSIME. Chaque changement de contrat fait l'objet d'un nouveau devis, pour lequel il peut y avoir des modifications

(engagement, tarifs, conditions contractuelles) ainsi que la facturation de nouveaux frais d'installation.

1.4.4. Conditions d'utilisation du Service

Le Client n'est autorisé à utiliser le Service que dans un but licite, conformément aux lois et règlements en vigueur.

Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements en vigueur, notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

NETISSIME se réserve le droit de suspendre l'hébergement d'un site non conforme à la réglementation applicable telle que rappelée ci-dessus, sur simple demande d'une autorité ou d'un tiers, à défaut de réponse du Client dans un délai de 48 heures. Le Client sera redevable des frais occasionnés par la mise en place par NETISSIME des systèmes de protection (firewall).

1.4.5. Conditions d'accès au DataCenter

Pour rappel, toute personne pénétrant dans le Datacenter est identifiée et doit respecter les règles de sécurité des biens et des personnes énoncées ci-après ainsi que celles qui figurent dans le Règlement Intérieur.

1.3.5.1 Sécurité des biens et des personnes, divers :

1. Ne pas bloquer les portes en position ouverte sous peine de déclenchement de l'alarme.
2. N'utiliser aucun objet pouvant provoquer des incendies (fer à souder...)
3. Ne pas utiliser de téléphones mobiles.
4. Ne pas stocker de combustible ou de matériel explosif.
5. Se conformer aux règles et règlements de sécurité du site d'hébergement et notamment si l'alarme incendie se déclenche : évacuez immédiatement les locaux (en abandonnant matériels et documents) avant la diffusion du gaz d'extinction (toxique) 30 secondes après les signaux sonores et visuels
6. Ne pas fumer
7. Ne pas consommer de nourriture ou de boisson
8. Ne pas prendre de photographie sans une autorisation écrite préalable.
9. Ne pas exercer d'activité illicite lors de la présence sur le site d'hébergement.
10. Ne pas obstruer le passage dans les allées. L'évacuation des cartons et emballages doit être systématiquement effectuée pour des raisons de sécurité incendie.

1.3.5.2 Surveillance et télésurveillance
NETISSIME informe le Client que le Datacenter est placé sous vidéo surveillance et télésurveillance constante. Les vidéosurveillances du Datacenter font l'objet d'un enregistrement numérique, archivé pendant 12 mois.

1.3.5.3 Le Client s'engage à ne pas toucher ou manipuler, en aucune manière que ce soit, tout équipement ne lui appartenant pas (équipements NETISSIME et Clients de NETISSIME).

Tout comportement du Client ou de ses représentants techniques susceptibles de causer des dommages aux équipements présents dans le Datacenter, entraînera sans préavis une résiliation de contrat et donnera droit à réparation des préjudices subis.

1.4.6. Durée – Résiliation

Sauf stipulation contraire sur le bon de commande accepté par le Client, la durée minimale d'Abonnement au Service de Colocation en data Center est de douze (12) mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

Toute facture relative au Service devra mentionner la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin d'engagement, ou, le cas échéant, mentionner que la durée minimale d'Abonnement est échue.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de NETISSIME en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception.

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

En tout état de cause chaque mois commencé sera dû par le Client.

1.4.7. Prix – Modalités de paiement

Le prix du Service est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

À tout moment, NETISSIME pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins un mois avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors informé de son droit, tant qu'il n'a pas accepté les nouvelles conditions contractuelles, de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans frais de résiliation anticipée et sans droit de dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

2. Autres prestations

2.1. Infogérance

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

2.1.1. Contenu de la prestation d'infogérance

La fourniture de prestation d'infogérance 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. ;
- Installer les différents logiciels proposés par NETISSIME et/ou choisis par le Client et acceptés par NETISSIME ;
- Assurer les maintenances correctives des différents logiciels et systèmes d'exploitation installés sur les différentes machines composant l'infrastructure matérielle de la solution infogérée et à fournir une assistance en ligne dans les conditions visées par la clause 5.6. ;
- Surveiller et mesurer la performance, la disponibilité, l'intégrité de la solution infogérée.

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

Toute offre de prestation d'infogérance par NETISSIME au Client inclut une offre de maintenance, telle que définie par la clause 5.6 du présent contrat.

2.1.2. Communication avec NETISSIME

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

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

Dans le cas où, malgré les mises en garde de NETISSIME, le Client procéderait ou ferait procéder à l'installation d'un ou des logiciels concernés ou exigerait leur maintien, NETISSIME :
- sera 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 ;
- ne sera plus informé des dysfonctionnements éventuels de ces serveurs isolés et ne sera 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.

2.1.3. Mises à jour et Installations

Le Client s'engage à prévenir le service support de NETISSIME, par email, 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 de NETISSIME.

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

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

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

2.2. Service de Messagerie Collaborative

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de NETISSIME et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Messagerie collaborative au Client.

2.2.1. Définition du Service Messagerie collaborative

Le Service Messagerie collaborative permet au Client, via l'externalisation de son serveur de messagerie, de consulter ses courriers électroniques de tout terminal et de bénéficier d'une synchronisation des messages entre son téléphone mobile et son poste de travail.

Dans le cadre de l'utilisation du Logiciel de messagerie collaborative, le Client accepte de se soumettre aux lois nationales et internationales applicables aux Logiciels, y compris les réglementations administratives américaines relatives à l'exportation, ainsi que les restrictions quant aux clients finaux, à l'utilisation finale et à la destination émises par le gouvernement des Etats-Unis et autres.

2.2.2. Conditions de fourniture du Service Messagerie collaborative

Le Client accède au Service de messagerie collaborative via des codes d'accès numériques qui lui sont délivrés par NETISSIME. La Date de Mise en Service est la date à laquelle NETISSIME notifie au Client ses codes d'accès au Service.

Chaque jeu de codes d'accès peut être utilisé par le Client sur un processeur isolé ou un multiprocesseur d'un serveur.

Aucun transfert de propriété n'est opéré par les présentes conditions particulières.

2.2.3. Conditions d'utilisation du Service Messagerie collaborative

NETISSIME consent au Client une licence d'utilisation du logiciel de Messagerie collaborative et de sa documentation. Toute copie du Logiciel de Messagerie Collaborative utilisée par le Client est soumise aux conditions de la présente licence.

Chaque jeu de codes d'accès est émis pour un nom de domaine déterminé. Le Client reconnaît expressément que le nom de domaine existe et qu'il a été dûment enregistré. Le nom de domaine principal ne peut être modifié une fois les codes d'accès attribués.

Sauf autorisation légale expressément prévue, il est strictement interdit au Client de décompiler, procéder à l'ingénierie inverse, désassembler, modifier, louer, donner en gage, à titre onéreux ou gratuit, le Logiciel de messagerie collaborative, ainsi que de créer des œuvres dérivées à partir dudit Logiciel.

Le Client est uniquement autorisé à modifier les éléments du Logiciels étant expressément indiqués comme étant paramétrables dans la documentation.

En cas de non-respect des termes de la présente licence, il sera immédiatement et automatiquement mis fin à la présente Licence, sans qu'un préavis et une quelconque notification soient nécessaires.

2.2.4. Mises à jour – Nouvelles versions

NETISSIME peut, sans y être pour autant obligée, développer de nouvelles versions du Logiciel. Avec les codes d'accès qui lui ont été délivrés initialement, le Client peut accéder aux nouvelles versions publiées dans les douze (12) mois suivant la date d'acquisition de la licence initiale.

NETISSIME est en droit d'intégrer au Logiciel de nouvelles fonctionnalités et/ou de nouveaux éléments qui nécessitent l'acquisition de licences additionnelles, via la délivrance de nouveaux codes d'accès. Le Client peut refuser de bénéficier de ces nouvelles fonctionnalités ou de ces nouveaux éléments et n'est, par conséquent, pas tenu d'acquiescer ces licences additionnelles.

2.2.5. Maintenance

S'agissant des nouvelles versions du Logiciel publiées après la période d'un an suivant l'acquisition de la licence initiale, le Client peut y accéder par des codes d'accès mis à jour délivrés dans les conditions ci-après définies.

Des codes d'accès mis à jour peuvent être délivrés chaque mois, soit le même jour du mois que celui de la date d'acquisition initiale, soit le dernier jour du mois considéré. Ces nouveaux codes d'accès permettront au Client d'accéder aux nouvelles versions du Logiciel publiées dans les douze (12) mois suivant leur délivrance. Au-delà, le Client devra demander à se faire délivrer un nouveau jeu de codes d'accès pour pouvoir utiliser les dernières versions publiées. Le prix de la délivrance d'un jeu de nouveaux codes d'accès est calculé en multipliant le nombre de mois passés depuis la dernière date de leur émission (ou la date d'acquisition initiale) par le taux tarifaire de maintenance.

2.2.6. Licence annuelle sur certains éléments

Les droits d'utilisation relatifs à certains éléments du Logiciel ne sont concédés que pour une durée d'un an. Les codes d'accès à ces éléments ne sont donc valables qu'un an et le Client devra commander de nouveaux codes d'accès pour pouvoir continuer à utiliser ces éléments à l'expiration de chaque période d'un an. La délivrance de ces codes d'accès n'est pas soumise aux frais de maintenance tels que définis dans l'article 2.2.5. Ci-avant.

2.2.7. Responsabilité de NETISSIME

Le Client reconnaît et accepte expressément que l'utilisation du Service de messagerie collaborative se fait à ses risques et périls. Le Service est fourni tel que et sans garantie, expresse ou implicite, d'aucune sorte. Aucune information ou conseil, donné de manière orale ou écrite, par NETISSIME ou l'un de ses représentants ne doit être compris comme constituant une garantie.

La responsabilité de NETISSIME ne saurait notamment être recherchée :

- Si les fonctionnalités du Logiciel de messagerie collaborative ne répondent pas aux besoins du Client,
- Si le Service subi des interruptions ou Dysfonctionnements de toute sorte,
- En cas d'inexactitude des résultats issus de l'usage du Service, du Logiciel ou de sa documentation associée.

NETISSIME n'est pas tenu de résoudre les Dysfonctionnements, étant convenu que le Client assume seul les coûts de toute correction nécessaire.

En tout état de cause, dans le cas où la responsabilité de NETISSIME serait rapportée dans le cadre du Service Messagerie Collaborative, objet des présentes conditions particulières, 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 des six (6) derniers mois d'accès au Service concerné précédents la date du fait générateur de la responsabilité de NETISSIME

2.2.8. Durée – Résiliation

La durée minimale d'Abonnement au Service est de douze (12) mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

Toute facture relative au Service devra mentionner la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin d'engagement, ou, le cas échéant, mentionner que la durée minimale d'Abonnement est échue.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de NETISSIME en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve pour NETISSIME de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le Client.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement de douze (12) mois, le Client devra verser à NETISSIME des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

En tout état de cause, chaque mois commencé sera dû par le Client.

2.2.9. Prix – Modalités de paiement

Le prix du service de messagerie collaborative est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés proportionnellement au nombre de jours à compter de la Date de Mise en Service. Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par NETISSIME sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'Identité Bancaire), sauf recours à un autre moyen de paiement au choix du Client.

À tout moment, NETISSIME pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins un mois avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors informé de son droit, tant qu'il n'a pas accepté les nouvelles conditions contractuelles, de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans frais de résiliation anticipée et sans droit de dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification

2.3. Adresse IPv4 et bande passante

NETISSIME s'engage à fournir une connexion entre le Serveur et le réseau Internet permettant au Client de bénéficier du trafic autorisé et de la bande passante tel que mentionnés dans le Bon de Commande

Tous serveurs loués et hébergés par NETISSIME bénéficient d'une adresse IP fixe dans le cadre de la prestation.

Toutes adresses IPv4 fixe supplémentaire doit faire l'objet d'une demande expresse et motivée du client et sera facturée au tarif en vigueur,

Nos offres incluent de la bande passante dédiée à l'infrastructure du Client dont le débit est porté sur le bon de commande avec la mention « XX Mbps ».

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

2.4. Maintenance récurrente

Les présentes conditions sont applicables à toute fourniture de prestation de maintenance matérielle et/ou logicielle fournie par NETISSIME au Client à la demande du Client sur bon de commande, sur une base mensuelle, annuelle ou au forfait.

Lorsque cela est prévu sur le bon de commande, NETISSIME s'engage à assurer la maintenance corrective des structures systèmes et réseau, matérielles et logicielles, sous réserve que ces derniers aient été installés avec son accord, sur l'ensemble des machines composant l'infrastructure matérielle, selon le niveau de service visé ci-après, à l'exclusion de toute intervention sur les applicatifs appartenant et/ou installés par le Client qu'il appartient à ce dernier de maintenir. Ces maintenances sont réalisées en heure ouvrées.

Les maintenances correctives, excluent les maintenances évolutives destinée à apporter des nouvelles fonctionnalités ou à modifier des fonctionnalités existantes (ces demandes feront l'objet d'un bon de commande séparée).

Dans le cadre d'une prestation de maintenance NETISSIME mettra à disposition du client :

Une assistance téléphonique et par système de ticket joignable aux heures ouvrées.

Un système de notification d'incident utilisable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 que le client s'engage à n'utiliser qu'en cas d'incident avéré (dans le cas inverse des frais d'intervention pourraient être facturés de plein droits).

Dans le cadre d'une prestation de maintenance, NETISSIME s'engage à intervenir dans les délais définis par le SLA.

Dans le cadre de la prestation de maintenance, NETISSIME fera ses meilleurs efforts pour résoudre toute difficulté rencontrée par les matériels et logiciels entrant dans le cadre de cette maintenance, avec une seule obligation de moyen

NETISSIME se réserve la possibilité d'interrompre l'accès aux services dans le cadre de toute intervention technique de maintenance qui exigerait une telle interruption.

Dans le cas où les causes de la défaillance des logiciels clients ne seraient pas réparables en l'état, NETISSIME prendra toutes les mesures nécessaires afin de remplacer le logiciel dans les délais impartis.

NETISSIME s'engage à surveiller et mesurer la performance, la disponibilité, l'intégrité des processus des serveurs. NETISSIME mettra à disposition du Client un accès au système qui permettra d'accéder à ces données relatives à l'activité de ses serveurs.

Dans le cas où à la lecture de ces informations statistiques NETISSIME identifierait des dysfonctionnements liés à des actions (requêtes etc.) et/ou contenus de la solution infogérée (bases de données, type de fichiers, virus...), il en informera le Client.

Dans le cas où, malgré cette information, le Client ne procéderait pas aux modifications et corrections nécessaires, NETISSIME se déchargera de la responsabilité de la bonne gestion de la solution infogérée et pourra résilier de plein droit le présent contrat un mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception informant le Client de cette résiliation.

Les opérations de monitoring sont réalisées à partir de sondes installées sur les serveurs du client. Ce monitoring ne peut être réalisé que sur les serveurs interconnectés et répondant au requête nécessaires.

2.5. Maintenance ponctuelle

NETISSIME met à la disposition du Client une assistance technique à partir de son portail NETISSIME via l'espace client ou support accessible sur le site <http://www.netissime.com> / ou bien par email : support@netissime.com.

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 souscrit par le Client.

2.6. Intervention ponctuelle

Toute intervention sur la machine, à distance, 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 contact@netissime.com afin d'établir préalablement un devis estimatif de l'intervention.

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 NETISSIME et le Client.

2.7. Vente de marchandises

Les présentes conditions sont applicables à toute vente de marchandise(s) et/ou service(s) au Client.

Les caractéristiques techniques, de livraison et tarif relatifs au(x) matériel(s) fourni par NETISSIME au client sont déterminés par le Bon de Commande.

Le matériel vendu par NETISSIME au Client est soumis à une garantie constructeur dont les termes et la durée sont déterminés dans le Bon de Commande.

Toute intervention sur le matériel durant la période de garantie constructeur sera la seule responsabilité du constructeur, en aucun cas le Client ne pourra engager la responsabilité de NETISSIME.

Le Client a la possibilité d'engager les services de maintenance de NETISSIME en sus de la garantie constructrice.

Tout contrat de maintenance entre NETISSIME et le Client est sujet à la rédaction d'un Bon de commande.

3. Engagement de Qualité de Service

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

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

NETISSIME 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 :
Taux de disponibilité (%) = Temps de référence – Temps d'Interruption x 100.

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

En cas de non-respect du taux de disponibilité, le client peut demander à NETISSIME, via un ticket auprès du support client, l'application des pénalités égales à 2,5% du montant mensuel facturés pour le service concerné, par tranches de 60 mn d'indisponibilités. Le montant des pénalités pouvant être versées par NETISSIME ne peuvent excéder le montant mensuel facturé au client pour le service concerné. Le paiement des pénalités sera fait sous forme d'avoir non convertible 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 NETISSIME au plus tard 30 (trente) jours après que le client ait émis une demande valide via un ticket auprès du support de NETISSIME. Le client ne peut en aucun cas justifier le retard de paiement d'une facture sous aucun prétexte, notamment pour le prétexte qu'un avoir est en attente d'émission.

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

NETISSIME 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, NETISSIME 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 NETISSIME s'engage à rétablir le fonctionnement du Service, est différente selon le niveau de service choisi par le Client.

Elle peut atteindre 4 heures, 24h24 et 7j/7 si le Client a souscrit à une GTR Avancée, sauf notification différente sur le bon de commande.

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

GTR + 1 heure	20 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
GTR + 2 heures	30 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
GTR + 3 heures	40 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
Au-delà de GTR + 3 heures	50 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.

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

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

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

3.3. Modalités de calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à NETISSIME conformément aux conditions définies à l'article 4.4, pendant les heures couvertes par la GTR, et l'heure à laquelle NETISSIME notifie au Client le rétablissement du Service sur le Site concerné.

3.4. Modalités de notification des Interruptions

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

Les interruptions de Service doivent être signalées par les interlocuteurs désignés par le Client au Support Technique NETISSIME. Le Service Support Technique est accessible les heures et jours Ouvrables, ou 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée.

Tout appel du Client au Support Technique est qualifié comme suit :

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

Une fois la qualification de l'appel effectuée, un ticket d'incident est enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption.

Le Client devra fournir à NETISSIME toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption.

Ces informations comprendront notamment et sans que ce soit limitatif :

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

Dans l'hypothèse où le Service aurait été livré sans équipement terminal, NETISSIME pourra demander au Client d'intervenir sur l'équipement concerné sans délai et selon ses directives afin de procéder à la localisation de l'incident.

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

Après avoir identifié la cause de l'interruption, NETISSIME procédera au rétablissement du Service, et ce pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription à la GTR Avancée.

Le décompte du temps d'Interruption est gelé à compter du moment où NETISSIME a demandé au Client l'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, et ce jusqu'à ce que NETISSIME obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

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

3.5. Interruptions de Service programmées

Le Client est informé que NETISSIME 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. NETISSIME devra en informer préalablement le Client au moins huit (8) jours calendaires avant la date prévue, par courrier électronique ou télécopie 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)

©NETISSIME – Toute reproduction est interdite