

Conditions Particulières de Produit de service d'hébergement par la société PROceau

1 - Contexte

Ces Conditions Particulières de Produit définissent, au sein du contrat-cadre passé entre COMPUFIRST et le Client, les particularités qui s'appliquent aux services (Abonnement, SLA...) d'hébergement vendus par COMPUFIRST, et délivrés par la société PROCEAU SARL (ci-après "le FSC") et décrits au paragraphe 3.

2 - Définitions

se référer à l'article 2 du "Contrat de Services Cloud" signé entre le Client et COMPUFIRST.

3 - Description des services

3.1 - Description des services

Le FSC fournit le(s) service(s) suivant(s) :

- Hébergement haute-disponibilité et infogérance intégrale des sites Internet et services associés édités ou gérés par le Client, ceci conformément aux bons de commandes émis par COMPUFIRST et signés par le Client.

3.2 - Exigences du système

Le Client doit s'assurer de sa propre connectivité internet pour accéder aux plateformes mise en place par le FSC. Le Client peut accéder à la console utilisateur des plateformes par ssh (serveur linux), navigateur internet (après installation du plugin vmware pour bureau virtuel distant dans un browser compatible), Bureau distant Windows, ou tout autre moyen qui serait décrit dans le bon de commande. L'installation, la mise en oeuvre et les impacts techniques chez le Client de ces solutions restent à la charge entière du Client.

3.3 - Limitations techniques

Les limitations techniques sont celles des plateformes d'hébergement telles que décrites par les éditeurs. Aujourd'hui, l'hébergement est opéré par des plateformes vmWare ou Ganeti. Ces plateformes sont définies sur les bons de commande.

3.4 - Limitation du nombre maximum de commandes

Il n'existe aucune limitation au niveau du nombre maximum de commandes. Le délai nécessaire à la mise en production peut cependant varier en fonction des demandes faites par le Client (en particulier un accroissement important en ressource représentant plus de 20% des ressources du même type sur l'ensemble de l'infrastructure du FSC).

3.5 - Mise à jour des Services

En cas de nécessité, le FSC se réserve la possibilité d'interrompre les services pour procéder à une intervention technique, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance. Toute intervention de ce type se fait de manière concertée avec le Client, qui doit donner son accord dès lors que l'intervention prendrait un délai supérieur à 30 minutes, dans ce dernier cas le Client pourra au préalable avoir indiqué à COMPUFIRST les heures les plus propices à ces types de maintenance. Le FSC et/ou COMPUFIRST notifie(nt) le Client du besoin de maintenance dans un délai raisonnable, le Client ne pouvant s'y opposer moins de 7 (sept) jours avant la date indiquée par le FSC ou COMPUFIRST pour la-dite maintenance.

3.6 - Description des Services Additionnels

Sur demande, COMPUFIRST peut répondre par devis tarifaire au cas par cas pour des services additionnels (Migration de données, réversibilité, audit de sécurité, sauvegarde, restauration de données...).

4 - Disponibilité géographique

Tous les services du FSC sont accessibles sans limite géographique. Le service est disponible mondialement à partir de n'importe quel poste équipé d'une connexion internet (sous réserve que cette connexion ne soit pas filtrée).

5 - Bonnes pratiques

Le FSC s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de services de qualité conformément aux usages de la profession et aux besoins du Client. Le FSC s'engage notamment à utiliser des Data Centers Tier III ou supérieurs et à diversifier ses fournisseurs de transit Internet.

A la date de signature de ces Conditions Particulières de Produit, les données du Client sont hébergées pour la France dans les Data Center Equinix PA3 Saint-Denis et Level3 Nanterre, les fournisseurs de transit étant TeliaSonera et BSOnetwork, pour lesquels le FSC ne répond que d'une obligation de moyens. Le Client reconnaît donc que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par le FSC, et extérieures à ses moyens techniques.

6 - Poursuite de l'Activité et Reprise après Sinistre

Les infrastructures du FSC (en France) sont géo-redondées : un sinistre majeur sur l'un des sites peut être contourné par l'activation et/ou l'ajout de ressources sur le second. Il est à noter que le Client doit disposer de backup ou avoir souscrit le service de sauvegarde pour une reprise dans les plus brefs délais.

Les data-centers étant au minimum Tier III, ils comportent au minimum 2 sources d'énergie principales en mode actif/passif. (taux de dispo mini du data-center : 99.98%)

Chaque data-center dispose de 2 fournisseurs de transit sur des chemins télécom distincts.

7 - Contrat de Niveau de Service (SLA)

Le Client peut souscrire en complément de l'offre de base des garanties supplémentaires :

- Sauvegarde des données (Backup):** COMPUFIRST et le FSC s'engagent à mettre en oeuvre un backup défini par 3 composantes, la fréquence, la rétention et l'échelonnement des dépendances (Complet, Différentiel, Incrémental). Ces composantes sont précisées dans le Bon de commande. Le service de backup étant toujours rendu sur un data-center différent du data-center de la Prestation technique sauvegardée. Ce service ne dispense pas le client de réaliser lui-même une sauvegarde de ces systèmes pour se prémunir de toute perte de donnée et se prémunir de toute perte d'exploitation.
- Garantie d'intervention (GTI) 2H / Group3 :** conformément à ses accords avec le FSC, COMPUFIRST s'engage à répondre à une demande d'un client sous 2H, en cas de dépassement de cette période une astreinte sera due au client et sera calculée sur la base du prorata de la Prestation technique affecté par la demande.
- Garantie de rétablissement (GTR) 0H/1H/2H :** COMPUFIRST s'engage à mettre en oeuvre des procédures avec le Client pour assurer une continuité de la Prestation technique dans le délai imparti variant selon le contrat et groupe de garantie du Client. Ce délai prend pour origine la notification par le client d'un dysfonctionnement, par les moyens offerts par COMPUFIRST (téléphone, système de ticket dont l'accès est fourni à la souscription, ainsi qu'une procédure d'escalade). Ni COMPUFIRST ni le FSC ne peuvent être tenu pour responsable lorsqu'ils n'ont aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance ou d'action possible ou que l'action incombe au Client ou à un prestataire de ce dernier. Au delà de la période contractuelle majorée des temps liés aux actions et attentes du client et ses prestataires, ainsi que des tiers sur lesquels ni COMPUFIRST ni le FSC n'ont de pouvoir de contrôle ou de surveillance ou d'action possible, le Client sera dédommagé sur la base du prorata des heures entières résolues de la Prestation technique affectée, majorée en fonction du contrat. Le coût de cette garantie s'applique sur la base d'un pourcentage des Prestations techniques couverts, le taux s'applique successivement pour passer du groupe le plus bas (Group 3) au groupe le plus élevé (Group 0)

Les incidents sont classés en 3 catégories :

- Classe A :** Incident logiciel n'affectant que le Client de manière isolé du reste des Prestations techniques opérés par le FSC à l'exclusion des incidents matériels, des enclavements de données et de la provision de ressources.
- Classe B :** Incident matériel n'affectant que le Client de manière isolée du reste des Prestations techniques opérés par le FSC à l'exclusion des enclavements de données non redondants sur les 2 sites et de la provision de ressources.
- Classe C :** Incident affectant une Prestation technique provisionné en ressources, sauvegardé par le FSC et redondant entre les 2 sites sans autre limitation que les cas de force majeure.

En cas d'incident affectant plus de 20% des infrastructures opérées dans un pays par le FSC, la priorisation du rétablissement des clients s'établira par ordre des groupes de garanties du "Group0 / GTR0H" jusqu'au "Group3 / GTI2H".

Les Garanties contractuelles et les majorations applicables s'établissent selon le barème suivant :

	Coût	Classe A	Classe B	Classe C	Majoration
Group 0 / GTR 0H	50%	0h	1h	2h	x100
Group 1 / GTR 1H	25%	1h	2h	4h	x50
Group 2 / GTR 2H	10%	2h	4h	8h	x25
Group 3 / GTI 2H	0%	8h	-	-	x1

8 - Modalités relatives au Produit

Sujet	Conditions particulières
Assistance Fournie	En plus de l'assistance technique "régulière" (heures ouvrées, numéro et courriel de contact dans le "Contrat de Service Cloud"), COMPUFIRST assure pour ce produit une assistance technique "incidents" joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, toute l'année, y compris dimanche et jours fériés pour les incidents bloquants. COMPUFIRST assure les niveaux 1 et 2 de support. Le niveau 3 est assuré par le FSC et n'est disponible que via un processus d'escalade par COMPUFIRST. Cette assistance technique est destinée aux incidents techniques bloquants et sous la responsabilité de COMPUFIRST et/ou du FSC. Hors de ce cadre, tout ticket ouvert par erreur par le Client sera décompté du quota de ticket d'assistance et sera traité dans les conditions d'assistance "régulière". L'astreinte pour cette assistance technique pour incidents est disponible au (+33)04.34.35.74.95 (le numéro de contact répond aux mêmes modalités de modifications que l'assistance "régulière" prévue dans le "Contrat de Service Cloud")

Durée D'abonnement	Le présent Contrat est conclu pour une durée initiale de 1 (un) an renouvelable par tacite reconduction. Chaque reconduction renouvelle le Contrat pour des périodes de 6 (six) mois. Le Client notifie COMPUFIRST de son souhait de ne plus profiter de la Prestation technique par courrier recommandé avec accusé de réception, en respectant un préavis de 2 (deux) mois avant le terme de la période en cours. Toute demande de résiliation envoyée en dehors de ce délai sera nulle et non-avenue. Dans le cas où un bon de commande, venu compléter le présent Contrat, aurait créé des obligations sur une prestation annexe délivrée par COMPUFIRST, dont la durée excéderait celle prévue pour la prestation principale dans le présent Contrat, le Contrat est bien réputé résilié à la date de résiliation demandée par le Client et seule la prestation annexe produit toujours des effets jusqu'au terme de la durée prévue par le bon de commande, cette prestation n'étant pas résiliée par la résiliation du présent Contrat, et étant résiliée au seul terme de la durée prévue spécifiquement par le bon de commande.
Responsabilité du Fournisseur de Services	Les responsabilités du FSC ni de COMPUFIRST ne seront engagées en cas de résiliation/cessation de la Prestation technique dès lors que le Client sera responsable d'une : <ul style="list-style-type: none"> détérioration des services conséquence directe ou indirecte, d'un fait connu du client et non notifié à COMPUFIRST, mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés, faille de sécurité dans les applicatifs Client, divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel COMPUFIRST ou le FSC n'ont aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance, demande d'interruption temporaire ou définitive de la Prestation technique émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification valide d'un tiers au sens de l'article 6 de la Loi du 21 Juin 2004 (LCEN). Avant toute interruption à ce titre, le FSC s'engage à mettre en relation l'autorité administrative ou judiciaire avec le Client afin qu'il soit recherché avant interruption une solution qui ne nécessite aucune interruption de la Prestation technique, destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client. <p>En modification de l'Article 14 du "Contrat de Services Cloud" signé entre COMPUFIRST et le Client, la responsabilité de COMPUFIRST se limitera au montant maximum que COMPUFIRST a facturé dans le mois en cours de l'accident, cela même en cas de multiplicité au cours d'un mois d'événements susceptibles d'engager le versements de dommages et intérêts.</p> <p>Sauvegarde des données Ni COMPUFIRST, ni le FSC n'effectuent dans l'offre de base de sauvegarde spécifique des données hébergées sauf si le Client a souscrit cette garantie supplémentaire. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celle non expressément visée par les présentes.</p>
Suspension en cas d'impayé	COMPUFIRST se réserve le droit de suspendre sa prestation technique dès lors qu'une facture n'aurait pas été réglée par le Client dans ces délais, les Parties s'engageant à trouver une solution négociée durant cette période de 30 (trente) jours. Cette suspension ne délivre pas pour autant le Client de son obligation de payer les prestations encore dues, et celles en cours.
Contestation de facturation du Client	Toute contestation relative à une facture ne peut être émise que dans un délai de 10 (dix) jours après transmission par COMPUFIRST de cette dernière au Client, la date de transmission faisant foi étant celle de la date de l'envoi par COMPUFIRST, que ce soit par courrier papier ou électronique. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté cette facture et est tenu de l'honorer en sa totalité.
Retard de paiement et recouvrement	Tout retard de paiement à partir de l'échéance de paiement indiquée sur la facture transmise par COMPUFIRST entraîne la majoration des sommes dues au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points, ainsi que des frais de dossier fixés au minimum légal de 40€ par facture impayée. Les frais de recouvrement d'huissier rendus nécessaires pour recouvrer une créance du Client envers COMPUFIRST sont portés à la charge intégrale du Client.
Résiliation du Contrat par le Client en cas de force majeure	En ajout à l'article 15 du Contrat de Services Cloud, dans le cadre d'un retard dans l'exécution ou la non-exécution pour cause de "Force majeure" pendant une période égale ou supérieure à quarante-cinq (45) jours, l'autre Partie pourra, sans en avoir l'obligation, immédiatement résilier la prestation moyennant un avis écrit délivré à la Partie ayant cessé d'exécuter ses obligations.

Conformité de la prestation technique	Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du matériel et des services à ses besoins et avoir reçu de COMPUFIRST toutes les informations et les conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. COMPUFIRST se réserve le droit de contrôler le respect des conditions d'utilisation des services par le Client.
---------------------------------------	---

Signatures

Le présent Contrat est imprimé en deux exemplaires originaux devant tous deux être signés par les Parties.

Au nom de COMPUFIRST :	Au nom du Client :
Nom :	Nom :
Fonction :	Fonction :
Lieu :	Lieu :
Date :	Date :
Signature :	Signature :