

# Conditions particulières de services hébergés Micro et Services Informatiques

## 1. Préambule

1.1. Le client souhaite bénéficier d'une prestation d'hébergement.

1.2. Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales du prestataire.

1.3. Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par le prestataire, le client a considéré que le prestataire avait parfaitement identifié son besoin et a retenu le prestataire pour la réalisation d'une prestation d'hébergement de données.

1.4. Compte-tenu des éléments susvisés, c'est en parfaite connaissance de cause que le client confie au prestataire qui l'accepte, les prestations visées au sein des présentes conditions particulières.

## 2. Définitions

2.1. Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

2.2. • « **centre d'hébergement** » : ensemble des moyens logistiques, matériels, logiciels et humains permettant l'exécution des traitements temps réel et des traitements batch, en vue de l'obtention des résultats définis aux présentes ;

2.3. • « **cloud** » : ensemble de processus permettant l'hébergement sur des serveurs distants et accessibles via internet ;

2.4. • « **données** » : ensemble des informations de toutes natures communiquées par le client sous son entière responsabilité, hébergées par le prestataire et destinées à être traitées dans le cadre de la mise en œuvre du service ;

2.5. • « **flux** » : transmission d'informations composées des données du client et du résultat des traitements par les applications informatiques ;

2.6. • « **hébergement** » : ensemble de prestations de stockage selon les cas des données et applicatifs clients ;

2.7. • « **Infrastructure as a Service (IaaS)** » : mode de mise à disposition à distance d'une infrastructure informatique au client hébergée par le prestataire via un portail accessible sur internet ;

2.8. • « **Platform as a Service (PaaS)** » : mode de mise à disposition au client d'un environnement dans lequel la plateforme d'exécution de ses applications est intégralement externalisée ;

2.9. • « **Software as a Service (SaaS)** » : mode de mise à disposition de ressources informatiques par le prestataire au client de manière externalisée ;

2.10. • « **Utilisateur** » : personne physique salariée du client ayant l'autorisation d'accéder aux services, objet des présentes.

## 3. Objet

3.1. Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire fournit au client les prestations :

3.2. • d'hébergement physique des données du client au sein des locaux du prestataire ;

3.3. • de mise en œuvre d'une solution en mode Cloud ;

3.4. • d'assurer l'accès aux applications en mode SaaS. La prestation peut s'accompagner de prestations plus complexes de type IaaS, PaaS ou autre dans des conditions définies dans l'offre de service.

## 4. Documents

4.1. Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant :

4.2. • l'offre de services matérialisée selon les cas par une proposition commerciale, un devis, un bon de commande, une commande en ligne ou tout autre document rédigé par le prestataire et décrivant la prestation à intervenir ;

4.3. • les présentes conditions particulières ;

4.4. • les conditions générales.

## 5. Opposabilité

5.1. Les présentes conditions particulières ont été portées à la connaissance du client dans le cadre des négociations contractuelles.

5.2. Elles ont été valablement acceptées par le client. L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du client. L'acceptation peut être formalisée par n'importe quel écrit ou peut être démontrée par tout autre moyen notamment : signature classique, signature électronique, signature digitale, clic, échanges de courriers électroniques ou fax, consentement par téléphone avec enregistrement, ou tout autre forme ou élément qui permettent de confirmer le consentement du client.

5.3. En tout état de cause, les conditions particulières sont considérées opposables à compter de :

5.4. • un premier règlement au bénéfice du prestataire ;

5.5. • l'utilisation totale ou partielle des prestations réalisées ou usage de tout ou partie des matériels livrés.

5.6. Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des présentes, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du client par quelque moyen que ce soit.

## 6. Indépendance

6.1. Les différentes prestations prévues dans les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres.

6.2. En cas de difficultés, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les conditions générales.

6.3. Dans le cas où tout ou partie des prestations feraient l'objet d'un financement (par le prestataire ou un tiers ex : location ou autre), les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

6.4. La résolution de l'ensemble des conditions particulières entraînera la résolution des conditions générales.

## 7. Entrée en vigueur & durée

7.1. Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :

7.2. • l'acceptation du client par tout moyen ;

7.3. • la première demande d'intervention du client.

7.4. Les conditions particulières sont valables pour toute la durée de réalisation des prestations.

7.5. Dans le cas d'une commande faisant l'objet d'une durée d'engagement, sauf mention particulière sur le bon de commande et/ou dans la proposition commerciale, les parties s'accordent sur la détermination de la «date de début d'engagement», «la durée d'engagement initial» et la «durée d'engagement suivante» ci-après :

7.6. • La date de début d'engagement correspond au premier jour du mois de la facturation de l'intégralité des produits et services objets de la commande.

7.7. • Toute livraison partielle de produits et services fera l'objet d'une facturation au proratasans effet sur la détermination de la date de début d'engagement.

7.8. • Si la «durée d'engagement initiale» est inférieure ou égale à 36 mois, alors la «durée d'engagement suivante» sera identique à la «durée d'engagement initiale».

7.9. • Sinon, si la «durée d'engagement initiale» est supérieure à 36 mois, alors la «durée d'engagement suivante» sera de 12 mois.

7.10. Au terme de la «durée d'engagement initiale», la commande sera reconduite tacitement pour une «durée d'engagement suivante» sauf dénonciation par courrier recommandé 3 (trois) mois avant l'échéance du contrat.

## 8. Obligations du client

### Prestations d'hébergement physique

8.1. Dans le cadre de la réalisation des prestations d'hébergement physique au sein des locaux du prestataire, le client s'engage à :

8.2. • remettre au prestataire l'ensemble des éléments faisant l'objet de la prestation d'hébergement notamment, mais non exclusivement, la ou les données destinées à être hébergées et le ou les noms de domaine et autres identifiants, qui lui auront été attribués par les autorités compétentes ;

8.3. • informer sans délai et de manière préventive, le prestataire de tout événement susceptible d'avoir des répercussions quant à la prestation d'hébergement ;

8.4. • transmettre au prestataire une liste complète et détaillée de l'ensemble des personnes ayant contribué à la création des données ou de l'une des données des services en ligne en application de la loi 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Les personnes identifiées sur cette liste devront être identifiées par leur nom ainsi que leur prénom ;

8.5. • dans le cas où la politique de sauvegarde du prestataire ne pourrait satisfaire à son besoin, le client procède à période régulière à ses propres sauvegardes de nature à assurer la conservation de ses données, nonobstant l'existence d'opérations de sauvegarde qui pourraient être réalisées par le prestataire.

8.6. Il est précisé en tant que de besoin que l'adaptation, la mise à jour des données est réalisée par le client sous son entière responsabilité.

### Prestations d'hébergement en mode cloud

**8.7.** Dans le cadre de la réalisation des prestations d'hébergement en mode cloud, il appartient au client de s'assurer également qu'il est en mesure de recourir à des services en mode cloud au regard notamment de :

- 8.8.** • la qualité et/ou la sensibilité de ses données ;
- 8.9.** • les restrictions légales, réglementaires ou ordinaires qui peuvent être les siennes ;
- 8.10.** • les engagements pris à l'égard de ses propres clients.

**8.11.** Il appartient également au client de s'enquérir auprès du prestataire des caractéristiques essentielles de l'offre cloud notamment au regard :

- 8.12.** • des niveaux et performances de services ;
- 8.13.** • de la couverture géographique ;
- 8.14.** • de la facturation.

**8.15.** Le client s'engage à :

- 8.16.** • utiliser les services conformément aux présentes ;
- 8.17.** • collaborer avec le prestataire ;
- 8.18.** • souscrire à un niveau de service SaaS adapté à la criticité des traitements et des données objets des présentes ;
- 8.19.** • informer le prestataire sans délai et de manière préventive de tout événement susceptible d'avoir des répercussions quant à l'exécution des présentes ;
- 8.20.** • faire son affaire personnelle de l'accès au site du prestataire ;
- 8.21.** • supporter les coûts d'accès au serveur notamment télécom du prestataire qui sont à la charge exclusive du client et souscrire les abonnements de télécommunications nécessaires ;
- 8.22.** • contrôler les résultats fournis avant toute mise en œuvre.

**8.23.** Le mode Cloud est un mode d'accès et de traitement des données. Il ne se substitue pas à des prestations de sauvegarde et encore moins à des prestations de reprise d'activité.

**8.24.** Il appartient donc au client de réaliser des copies de sauvegardes sauf s'il souscrit à des services spécifiques et répondant à ses besoins auprès du prestataire. Le prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences dommageables pour le client ou des tiers de la perte, de la détérioration ou de la destruction des données du client.

## 9. Obligations du prestataire

**9.1.** Le service délivré par le prestataire s'organise, en fonction de l'offre de services, autour des prestations suivantes :

- 9.2.** • l'hébergement physique des données du client au sein des locaux du prestataire ;
- 9.3.** • le traitement des données du client en mode cloud, dans la limite des volumétries définies dans la proposition commerciale ;
- 9.4.** • la mise à disposition du client des applications informatiques par accès distant, afin de permettre le traitement des informations transmises par le client au prestataire via l'accès aux services SaaS ;
- 9.5.** • l'acheminement des flux vers les applications informatiques hébergées.

## 10. Prestations d'hébergement physique

**10.1.** Le détail des prestations confiées au prestataire par le client est contenu dans la proposition commerciale. Le client est réputé avoir reçu l'ensemble des documents et informations relatives aux prestations prises en charges par le prestataire et en accepter le budget sans réserves.

**10.2.** L'hébergement physique des données du client par le prestataire s'organise autour des prestations suivantes :

- 10.3.** • l'allocation d'une capacité de stockage technique sur serveur informatique ;
- 10.4.** • l'installation du service en ligne du client sur un serveur mutualisé ou dédié ;
- 10.5.** • la mise en ligne du service en ligne du client et son accessibilité ;
- 10.6.** • la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations définies aux présentes.

**10.7.** En cas de réalisation de la prestation d'hébergement au sein de ses locaux, le prestataire aura la possibilité, pendant la période d'exécution des présentes, de déplacer le lieu d'hébergement vers tout autre lieu de sa convenance.

## 11. Prestations d'hébergement en mode cloud

**11.1.** Dans le cadre de la fourniture des prestations d'hébergement en mode cloud, le prestataire aura la possibilité, pendant la période d'exécution des présentes, de modifier la couverture géographique de son offre Cloud. Cependant si cette évolution implique d'autres pays que ceux de l'Union européenne ou admis comme proposant

un niveau de protection équivalent le prestataire devra en aviser préalablement le client qui pourra demander, sans préavis ni sans indemnités, la résiliation des présentes.

**11.2.** En cas d'augmentation de l'espace disponible nécessaire à l'hébergement des données du client, les parties se rapprocheront afin de définir les conditions, notamment financières, de l'octroi par le prestataire d'un espace complémentaire pour l'hébergement des données du client.

**11.3.** Le passage en mode cloud est généralement réalisé en deux temps :

**11.4.** • phase de transition au titre de laquelle tout ou partie des données et applications client sont transférées dans le service cloud du prestataire ;

**11.5.** • phase d'exploitation au titre de laquelle le prestataire assume effectivement la prestation. Il ne peut se voir opposer les niveaux de service que dans le cadre de la phase d'exploitation.

**11.6.** Le prestataire réalisera les prestations d'assistance au démarrage conformément aux spécifications de la proposition commerciale, notamment le paramétrage des fonctionnalités des applications informatiques hébergées.

**11.7.** La conformité du paramétrage des fonctionnalités aux spécifications définies dans la proposition commerciale sera confirmée soit par la signature d'un procès-verbal de recette soit par la première exploitation du service par le client en phase exploitation.

**11.8.** Le prestataire s'engage à rendre accessible les applications informatiques distantes conformément aux spécifications détaillées dans la documentation et/ou la proposition commerciale, à compter de la signature des présentes.

**11.9.** Le prestataire se réserve toutefois le droit de restreindre, totalement ou partiellement, l'accès aux services SaaS afin d'assurer la maintenance, dans le cadre de prestations programmées, de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre pour la fourniture des services.

**11.10.** Dans la mesure du possible, le prestataire tentera de ne pas rendre indisponibles les applications informatiques pendant un temps excessif.

**11.11.** Pendant l'exécution des présentes, le client pourra proposer au prestataire de lui fournir, de manière optionnelle, des services de personnalisation des fonctionnalités des applications informatiques hébergées qu'il édite ou du service proposé dans les présentes, par l'ajout de nouvelles prestations.

**11.12.** Dans une telle hypothèse, les parties se rapprocheront pour définir les nouvelles conditions de leurs obligations respectives et s'engagent à signer un avenant aux présentes.

**11.13.** Le prestataire n'est pas tenu envers le client à une obligation d'amélioration continue, mais il fait évoluer son service Cloud de manière régulière et propose les évolutions de service au client qui peut y souscrire.

**11.14.** A l'expiration de son engagement le prestataire s'engage à assurer une réversibilité de ses prestations, afin de permettre au client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, la fourniture d'un service Cloud. Il ne s'agit là que de prestations d'assistance, sans transfert de savoir-faire ni des outils du prestataire, et qui seront facturées en application du taux horaire ou des unités d'œuvre au jour où la prestation de réversibilité sera demandée par le client.

## 12. Accessibilité

**12.1.** Dès signature des présentes et sous réserve des paiements correspondant aux services choisis, le prestataire concédera au client un droit d'utilisation à distance des services.

**12.2.** Pour ce faire, le prestataire fournira au client un identifiant et un mot de passe permettant à cette dernière d'accéder au service, objet des présentes.

**12.3.** L'identification du client au moyen de l'identifiant et du mot de passe qui lui ont été adressés vaut de manière irrefragable imputabilité des opérations effectuées au moyen de ce mot de passe et de cet identifiant.

**12.4.** L'identification et le mot de passe fournis par le prestataire au client sont confidentiels, uniques et personnels. Le client est seul responsable de leur utilisation.

**12.5.** Le client s'engage sur la base d'une obligation de résultat à garder secret le mot de passe et l'identifiant qui lui ont été remis.

**12.6.** Sauf stipulation contraire dans la documentation, le prestataire autorise une seule connexion à la fois par identifiant et mot de passe.

**12.7.** En cas de perte ou de vol de son mot de passe, le client en informera le prestataire sans délai par téléphone et confirmera cette perte

ou ce vol par voie électronique auprès du prestataire.

**12.8.** Le client a connaissance de la nature de l'internet, notamment de ses performances techniques et de temps de réponse qui dépend de paramètres étrangers au prestataire. Il appartient donc au client de prendre toutes les mesures nécessaires pour disposer des équipements et capacités notamment de flux en rapport avec ces besoins.

### 13. Maintenance

**13.1.** La proposition commerciale peut prévoir que le prestataire assure une prestation de maintenance de son service d'hébergement.

**13.2.** Dans ce cas, le prestataire, après en avoir informé le client, se réserve le droit de restreindre, totalement ou partiellement, de manière temporaire l'accès au centre d'hébergement, afin d'assurer la maintenance du matériel et/ou des logiciels et des infrastructures mises en œuvre pour l'hébergement des données.

**13.3.** Dans la mesure du possible, le prestataire tentera de ne pas rendre indisponibles les applications informatiques pendant un temps excessif.

**13.4.** Le prestataire n'assurera pas le service de maintenance dans les cas suivants :

- 13.5.** • refus de la part du client d'accepter une mise à jour proposée par le prestataire ;
- 13.6.** • utilisation de l'accès distant de manière non conforme à la documentation ;
- 13.7.** • intervention non autorisée du client ou d'un tiers ;
- 13.8.** • anomalie générée par le matériel du client ou ses équipements d'accès.

### 14. Responsabilité

**14.1.** Il est rappelé en tant que de besoin que le prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- 14.2.** • du fait des données hébergées ;
- 14.3.** • du fait de l'enregistrement et/ou de l'exploitation de tel ou tel identifiant (nom de domaine, adresse électronique, désignation d'un forum, ...) ;
- 14.4.** • du fait du référencement des données hébergées ;
- 14.5.** • d'atteintes aux systèmes de traitement automatisés de données commises par des tiers telles que visées dans le Code pénal ;
- 14.6.** • du fait de virus.

**14.7.** Il appartient seul au client de s'assurer de la légalité de l'objet même des données, tant au regard du respect des règles d'ordre public que du respect des droits des tiers.

**14.8.** Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable du résultat des prestations si elles devaient être affectées par des informations incomplètes ou erronées communiquées par le client.

**14.9.** Il est expressément convenu entre les parties que le prestataire déconnectera automatiquement l'accès aux données du client si elle a été saisie par une autorité judiciaire.

**14.10.** Le client ne pourra prétendre à quelques dommages et intérêts que ce soit si le prestataire, saisi par une autorité judiciaire, interrompt l'accès à la totalité ou à une partie aux données du client.

### 15. Garanties et Engagement de niveau de service

**15.1.** Les services hébergés objets des présentes sont disponibles 24h sur 24h et 365 jours l'an. Le prestataire garantit une disponibilité de ses solutions d'au moins 99,5 % de chaque période mensuelle, étant précisé que les temps d'indisponibilités du Serveur ne sont pas comptabilisés comme tels lorsqu'ils résultent d'une opération de maintenance, d'une opération urgente relative à la sécurité du réseau ou d'un cas de force majeure.

**15.2.** Dans l'hypothèse où le taux de disponibilité du Serveur s'avérerait, pour un mois donné, inférieur à 99,5 %, MSI serait débiteur à l'égard du Client d'une pénalité calculée en appliquant à la redevance mensuelle du mois concerné, un taux de pénalité déterminé comme suit :

Taux de disponibilité (D)	Taux de pénalité
98,0 % # D < 99,5 %	5 %
97,5 % # D < 98,0 %	10 %
97,0 % # D < 97,5 %	15 %
95,0 % # D < 97,0 %	20 %
90,0 % # D < 95,0 %	40 %
85,0 % # D < 90,0 %	70 %
D < 85,0 %	100 %

**15.3.** Le droit aux pénalités est subordonné à la condition que le Client fasse constater à MSI l'indisponibilité du Serveur en ouvrant un ticket

d'incident comme mentionné à l'article « Service d'assistance »

**15.4.** Le prestataire reconnaît l'importance primordiale pour le client de sécuriser l'accès au système, notamment en termes d'intrusion logique et/ou physique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde des données. Aussi, le prestataire met en place et maintient une sécurité optimale tant physique que logique.

### 16. Service d'assistance

**16.1.** Selon la situation, les interventions sont soit :

- 16.2.** • Demandées par le Client en suivant la procédure ci-dessous
- 16.3.** • Déclenchées par les équipes techniques du prestataire à la suite d'alertes des systèmes de supervision.

**16.4.** En cas de demande ouverte par le client, ce dernier s'engage à donner le maximum d'informations possible sur la nature et les causes présumées du dysfonctionnement ou de l'anomalie constatée et à mettre les matériels et logiciels à disposition pendant le temps nécessaire aux interventions.

**16.5.** L'intervention doit, selon les circonstances, être demandée par Internet sur : [www.msi-nord.fr](http://www.msi-nord.fr) (voir procédure en annexe) ou par téléphone au 03 20 06 77 93 en cas d'impossibilité de connexion. Les demandes seront reçues les jours ouvrables, du Lundi au Jeudi inclus, de 9H00 à 12H30, et de 13H30 à 18H00 et le Vendredi de 9H00 à 12H30, et de 13H30 à 17h00, hors Samedi.

**16.6.** Le prestataire fournira les prestations de service lui incombant aux termes du présent contrat, à l'intérieur de ces mêmes horaires.

### 17. GTR - Garantie de Temps de Rétablissement

**17.1.** Dans l'hypothèse où un Service hébergé subirait un dysfonctionnement lié aux infrastructures et équipements du prestataire, celui-ci s'engage sur des délais de prise en charge et délais de résolution comme mentionnés au tableau ci-dessous.

Niveau d'incident	Bloquant – C1	Dysfonction majeure – C2	Dysfonction mineure – C3
Symptômes	Arrêt complet du service	L'utilisation du service est fortement dégradée	L'utilisateur final ne subit aucune interruption de service
Prise en charge par nos équipes	1h ouvrée	2h ouvrées	8h ouvrées
Délai de résolution	4h ouvrées	8h ouvrées	3j ouvrés

**17.2.** Les délais ci-dessus peuvent être complétés selon les options et services complémentaires souscrits auprès du prestataire.

### 18. Politique de sauvegarde de données

**18.1.** Dans le cadre de la politique de sauvegarde de son Datacenter, le prestataire s'engage à réaliser une sauvegarde quotidienne de la totalité de son infrastructure avec une durée de rétention de 14 jours.

**18.2.** Cette politique de sauvegarde ne dispense pas le client à mettre en place ou de souscrire auprès du prestataire une politique de sauvegarde en accord avec ses exigences de granularité de restauration.

### 19. Destruction des données

**19.1.** En fin de contrat, le prestataire s'engage à détruire toutes les données présentes sur ses équipements au premier jour ouvré suivant la date de fin de contrat et par tout moyen de son choix permettant d'assurer la non-récupération des informations.

**19.2.** Les sauvegardes des dites données sont automatiquement détruites au terme de la période de rétention de la politique de sauvegarde du prestataire.

### 20. Protection des données à caractère personnel

**20.1.** Les données hébergées physiquement ou présentes dans le Cloud mis à la disposition du client sont sa propriété exclusive et sont placées sous sa seule responsabilité.

**20.2.** Le prestataire ne procède à aucun contrôle de ces données et n'y accède que pour des raisons liées à la prestation qu'il assure pour le client.

**20.3.** Lorsque le Prestataire est amené à accéder ou à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client dans le cadre des Prestations, le Prestataire sera considéré comme un sous-traitant au sens de la réglementation sur le droit des données personnelles.

**20.4.** Aucune intervention du Prestataire, même en phase de définition stratégique, n'est de nature à conférer à ce dernier la qualité de co-responsable de traitement.

**20.5.** Ces traitements sont mis en œuvre par le Client dans le strict respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la

libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**20.6.** Les relations entre le Prestataire en qualité de sous-traitant et le Client sont régies par la « Politique RGPD des clients responsables de traitement » du Prestataire dont une copie a été remise au Client.