



1



Conditions Générales

Hébergement Managé
[Hébergement avec Infogérance]

Serveurs dédiés

Serveurs virtuels

Applications Mutualisées (ASP)

Housing

1 INDEX

1.1 TABLE DES MATIERES

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

2 OBJET

2.1 GÉNÉRALITÉS

Les présentes Conditions Générales ont pour but de définir le mode de délivrance des prestations d'hébergement et de services généraux fournis par OC3 (Ci après le fournisseur) à ses Clients.

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

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

Les engagements sont définis dans les documents suivants :

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

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

2.2 COORDONNÉES DU FOURNISSEUR

OC3 Network est une SARL au capital de 7 700 Euros, domiciliée 2, avenue Pasteur à Frontignan (34110).

2.3 DÉPART DES ENGAGEMENTS

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

3 LES SERVICES DU FOURNISSEUR

3.1 EQUIPEMENTS HÉBERGÉS

Les services d'hébergement avec infogérance concernent les équipements spécifiquement désignés dans les commandes.

Ces matériels peuvent indifféremment appartenir au Client ou au Fournisseur.

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

3.2 PRESTATIONS DE BASE

3.2.1 Services généraux

Les services généraux d'hébergement sont décrits dans le document «Conditions générales d'hébergement». L'hébergement avec infogérance comprend un ensemble de prestations supplémentaires qui sont définies dans le présent document et dans la commande.

D'une manière générale, le Fournisseur étant déclaré «root», il sera responsable du bon fonctionnement de ces serveurs aussi bien sur le plan «hardware» que Système. Il n'est en aucun cas responsable du dysfonctionnement des applications qu'il n'a pas développées. Il est tenu d'une stricte obligation de moyens.

En aucun cas (sauf spécifications sur la commande), le Fournisseur n'est responsable du fonctionnement des logiciels applicatifs et/ou progiciels. Si une quelconque intervention devait se faire sur ces logiciels ou progiciels, celle-ci se ferait sur demande écrite expresse du Client et sous sa seule responsabilité.

3.2.2 Maintenance Hardware

OC3 doit assurer le bon fonctionnement des matériels que le Client lui a confié. Pour cela, il fait son affaire de la gestion d'un contrat de maintenance avec le fabricant ou le distributeur des matériels informatiques.

A défaut, si le Client ne souhaite pas souscrire de contrat par abonnement auprès du constructeur, le Fournisseur fera appel aux services techniques compétents au coup par coup.

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

Le prix des pièces détachées remplacées reste à la charge du Client, de même que les éventuels contrats de maintenance et/ou les interventions nécessaires à la réparation des équipements objet des présentes.

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

Cette prestation est payante et le prix est fonction de l'importance des travaux à réaliser.

La G.T.R. (Garantie de Temps de Rétablissement CF contrat SLA) ne s'applique pas en cas de panne matérielle ou logicielle, lorsqu'il s'agit de logiciels applicatifs et/ou progiciels, ou encore de défaut de sauvegarde, si cette tâche est dévolue au client.

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

3.2.3 Logiciels couverts par le contrat

OC3 limite son intervention aux logiciels standards, dits système et à leurs accessoires. Sont entendus par là, les logiciels permettant l'exploitation du matériel informatique hébergé dans les infrastructures du Fournisseur.

Sauf spécifications contraires ou logiciels supplémentaires définis dans la commande, les logiciels maintenus par le Fournisseur sont :

- l'Operating système (Linux, Windows NT)
- le gestionnaire de Web (Apache+PHP, IIS)
- Le gestionnaire de mail (Q-mail/Postfix)
- Le gestionnaire FTP (Proftpd)
- Le gestionnaire de domaines (DJB DNS/TinyDNS)
- Le gestionnaire de base de données (uniquement MySQL, PostGreSQL)
- Le gestionnaire de statistiques Web (WebTrends, Webalizer)
- Logiciel d'administration où il y en a un (Web Hosting Wizzard)

Le Fournisseur s'engage à mettre à jour ces logiciels afin d'assurer un fonctionnement optimum des serveurs du Client.

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

Dans la mesure où l'éditeur de logiciels met à disposition une version majeure, le Client et le Fournisseur prendront ensemble la décision d'appliquer ou non cette version.

Si cette évolution est payante, son coût sera répercuté au Client.

3.2.4 Mise à jour des informations

Le Fournisseur peut être amené à modifier les informations du Client à sa demande (exemple : adresse e-mail, nom de domaine, nouveau site, ...). Cette demande devra être faite par écrit afin de ne créer aucune équivoque.

3.2.5 Reporting

Les serveurs managés bénéficient d'un reporting informatique en quasi temps réel via le logiciel « Munin », installé et paramétré par nos soins.

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

Un certain nombre d'états de reporting peuvent être consultés en ligne, tels que :

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

3.2.6 Sécurité/Sauvegarde

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

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

Le maintien du système de protection (firewall) fait partie des prestations que le Fournisseur apporte au Client.

La sauvegarde des informations n'est pas comprise dans le présent contrat. Elle fait l'objet d'un contrat spécifique.

3.2.7 Veille technologique

Le Fournisseur exerce son expertise auprès des acteurs du marché.

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

de travailler du Client.

3.2.8 Interventions techniques

Les interventions se font au cours des jours et heures ouvrés du lundi au vendredi, de 9 à 13 heures et de 14 à 19 heures.

Les interventions sur demande spéciale du Client sont facturables au tarif «ASTREINTE» en vigueur au moment de la demande du Client.

4 DUREE DU CONTRAT D'HEBERGEMENT AVEC INFOGERANCE ET DES COMMANDES

4.1 DURÉE DU CONTRAT

Le contrat d'hébergement avec infogérance (commande initiale) est conclu pour une durée minimale de 1 an renouvelable par tacite reconduction et prend effet à compter de la signature de la commande.

Il peut être résilié par chacune des parties au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de trois mois avant la date anniversaire du contrat et sous réserve du respect par le Client des dispositions de l'article 5 des «conditions générales d'hébergement de services».

La date anniversaire est fixée par les parties au 31 décembre qui suit la première période de 12 mois après la date de signature de la commande initiale, et ce quelle que soit la date de signature de la commande initiale.

4.2 RECONDUCTION DU CONTRAT

Sauf dénonciation du contrat, celui-ci est reconduit tacitement pour une durée de 1 ans à compter de la date anniversaire.

Concernant les contrats adossés à un contrat de financement, la reconduction au terme de la période de financement sera de 3 ans.

5 TARIFS

5.1 APPLICATION DU TARIF

Le Tarif des services commercialisés par le Fournisseur et figurant dans les commandes, s'applique aux services rendus sur les territoires ou le fournisseur réalise la prestation d'hébergement.

Le tarif en vigueur est communiqué sur demande au format pdf. La demande doit être adressée au service clientèle (sales@oc3n.com).

Toutes prestations non définies dans les présentes et dans la commande sont facturables aux conditions de tarifs applicables au moment de la commande de prestations.

5.2 MODIFICATION DU TARIF

Ce Tarif peut être modifié par le Fournisseur, sous réserve d'un préavis de deux mois, notifié par écrit au Client.

Le Client est réputé avoir accepté le nouveau tarif, s'il ne résilie pas la commande dans un délai de 30 jours à compter de la communication du nouveau Tarif par le Fournisseur.

La résiliation prend effet à la date de changement de tarif.

A la date anniversaire la clause de révision de prix portée ci-dessous s'applique à l'ensemble des prestations liées au management des serveurs du Client :

$$P2 = P1(0,80 \times \frac{S2}{S1} + 0,20 \frac{PSDC2}{PSDC1})$$

P2 : Prix révisé

P1 : Prix appliqué à l'origine ou à la dernière révision de prix

S2 : Indice des salaires à la date de révision

S1 : Indice des salaires à l'origine ou à la dernière révision de prix

PSDC2 : Indice des produits et services à la date de révision

PSDC1 : Indice des produits et services à l'origine ou à la dernière révision de prix.

En outre, la fluctuation des coûts énergétiques peut aussi amener le fournisseur à revoir sa tarification à la hausse.

Dans ce cas, la mise en oeuvre de l'augmentation devra suivre le processus décrit ci-dessus.

6 AUTRES CLAUSES

Toutes les dispositions concernant les domaines tels que :

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

Sont déjà définies dans le document «Conditions générales d'hébergement et de service» et s'appliquent totalement dans le cadre des Conditions générales d'hébergement managé.