



1

Conditions Générales

Services Généraux d'Hébergement Sans Management

Serveurs Mutualisés

Serveurs Virtuels

Serveurs dédiés

Applications Mutualisées (ASP)

Housing

1 INDEX

1.1 TABLE DES MATIERES

1.1 TABLE DES MATIERES	2	9 FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT	7
2 OBJET	3	9.1 Périodicité	7
2.1 Généralités	3	9.2 Paiement	7
2.2 Coordonnées du Fournisseur	3	9.3 Litiges	7
2.3 Départ des engagements	3	10 RESPONSABILITE / RISQUES	7
3 LES SERVICES DU FOURNISSEUR	3	10.1 Force majeure	7
3.1 Equipements hébergés	3	10.2 Accès aux services	7
3.2 Prestations de base	3	10.3 Les équipements	7
3.2.1 Services généraux	3	10.4 Responsabilité	7
3.2.2 Les services spécifiques	3	10.5 Accès aux Data Center	8
3.2.3 Choix du contrat de transit IP.....	3	10.6 Responsabilité du Client en cas d'intervention dans le Data Center	8
3.3 Hébergement sur serveur mutualisé	4	11 ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE	8
3.4 Hébergement sur serveur dédié délivré par le Fournisseur	4	11.1 L'engagement de Service Level Agreement (SLA)	8
3.5 Hébergement sur serveur dédié fourni par le client	4	11.2 Mode d'application du S.L.A.	8
4 DUREE DU CONTRAT D'HEBERGEMENT ET DES COMMANDES	4	11.3 Maintien de la qualité de service	8
4.1 Durée du contrat	4	11.3.1 De la part du Fournisseur :	8
4.2 Reconduction du contrat	5	11.3.2 De la part du Client :	8
4.3 Prestations annexes	5	12 MONITORING - MAINTENANCE	9
4.4 Reconduction des commandes de prestations annexes	5	12.1 Généralités	9
5 MISE EN SERVICE	5	12.2 Description de l'intervention de niveau 1	9
5.1 Date de mise en service	5	12.3 Modalité d'intervention de niveau 1	9
5.2 Recette	5	12.4 Autre type d'interventions	9
6 ANNULATION, MODIFICATION, AJOURNEMENT OU RESILIATION DE LA COMMANDE DU FAIT DU CLIENT	5	13 CESSION ET UTILISATION PAR DES TIERS. FACTURATION A UN TIERS	9
6.1 Annulation de la commande avant l'installation	5	13.1 Mise à disposition de services auprès de Tiers	9
6.2 Modification	5	13.2 Paiement par un Tiers	9
6.3 Résiliation	6	14 CONFIDENTIALITE	10
7 AJOURNEMENT OU RESILIATION DE LA COMMANDE DU FAIT DU FOURNISSEUR	6	15 CESSION DU CONTRAT	10
7.1 Retard de mise en service	6	16 ATTRIBUTION DE COMPETENCE	10
7.2 Suspension / Résiliation	6	17 CLAUSES FINALES	10
7.2.1 Manquement du Client à ses obligations en matière de paiement	6	18 GLOSSAIRE	11
7.2.2 Manquement du Client d'autre nature	6		
8 TARIFS	6		
8.1 Application du tarif	6		
8.2 Modification du tarif	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.

2.2 COORDONNÉES DU FOURNISSEUR

OC3 Network est une SARL au capital de 7 700 Euros domiciliée 121, rue du Caducée à Montpellier (34090)

Tous les principes énumérés dans les présentes conditions générales ont valeur de contrat et s'appliquent aux commandes sauf dispositions spéciales explicitement exprimées dans ces commandes.

L'exécution d'une commande implique un ensemble d'engagements pris par le Fournisseur et son Client. Ces engagements sont explicitement définis tout d'abord dans la commande puis dans les présentes conditions générales, auxquels vient se rajouter l'engagement de qualité de service défini dans le document «Conditions générales **SLA**» (Service Level Agreement). Cet engagement de qualité ne s'applique qu'aux commandes qui impliquent l'utilisation d'un serveur dédié.

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

Préalablement à toute mise à disposition du service, le Fournisseur procède soit à l'ouverture des droits nécessaires à la mise en ligne et à l'exploitation du service, soit à l'installation du matériel et des logiciels fournis par OC3 ou par le Client pour permettre la délivrance de la prestation définie par la commande (serveur dédié).

Dans le cas où le matériel hébergé est fourni directement par le Client, ce matériel doit répondre exactement aux spécifications techniques préconisées par le Fournisseur.

Dans l'hypothèse où le Client ne souhaite pas acquérir de tels équipements, le Fournisseur peut les lui vendre ou les lui louer.

3.2 PRESTATIONS DE BASE

3.2.1 Services généraux

La prestation d'hébergement consiste à mettre à la disposition du client, au sein de l'un des « Data Center » du groupe un espace déterminé, qu'il s'agisse d'un espace physique dans le cas d'un serveur dédié ou d'un espace logique (capacité de stockage sur un disque dur) dans le cas d'un hébergement sur serveur mutualisé.

Dans les deux cas, le fournisseur garantit aussi les éléments suivants :

- La sécurité périphérique des locaux d'hébergement.
- Le contrôle de la température ambiante des locaux.
- Un raccordement électrique ondulé limité à 1 prise par serveur et à un bloc 16 A de 8 prises par baie.
- Le raccordement au réseau interne via un port Ethernet à 100 MB.
- Les droits d'accès nécessaires au déroulement de la prestation protégés par « login » et mot de passe.

3.2.2 Les services spécifiques

OC3 entend par services spécifiques, l'ensemble des services décrits explicitement dans la commande du Client tels que :

- Adresses IP fixes
- Allocation de bande passante ou de consommation
- Protection par firewall dédié

3.2.3 Choix du contrat de transit IP

Le transit IP peut être décompté et facturé selon deux modes différents.

1 – Selon la **consommation** effectuée. Il s'agit dans ce cas d'un contrat au Go (Giga Octet) consommé. Les Internautes bénéficient de ce fait de toute la bande passante disponible durant les transactions avec le serveur. Dans la mesure où la consommation mensuelle est supérieure à la quantité définie dans la commande ou dans les conditions particulières, le dépassement de trafic est facturé selon le tarif en vigueur. Tout Go entamé (au delà du contrat) provoque la facturation d'un GO complet. Le trafic décompté est soit le trafic montant, soit le trafic descendant (le plus faible des deux).

Le Client peut à tout moment, sur demande par mail au service technique du Fournisseur, connaître l'état de sa consommation en Go.

Pour information, en prenant une moyenne de 50 Ko pour une page Web, un Go repré-

sente 20.000 pages vues.

2 – Selon le **débit** souhaité (bande passante). Il s'agit dans ce cas d'un contrat à la bande passante. Le débit est donc limité au débit défini dans la commande ou les conditions particulières. Il ne peut y avoir dans ce cas aucune facturation de dépassement de trafic puisque celui-ci devient illimité. Sa limitation est définie par le trafic contractuel.

Le choix du type de contrat de transit IP est explicitement défini dans la commande ou dans les conditions particulières.

3.3 HÉBERGEMENT SUR SERVEUR MUTUALISÉ

Le Fournisseur mettra l'espace défini sur la commande à disposition du Client. Ce dernier devra sélectionner les logiciels dont il aura besoin parmi la liste définie par le Fournisseur.

Le Client nommera précisément les personnes habilitées à intervenir dans l'espace qui lui aura été alloué sur ses serveurs mutualisés.

3.4 HÉBERGEMENT SUR SERVEUR DÉDIÉ DÉLIVRÉ PAR LE FOURNISSEUR

Dans ce cas, le client ayant délégué à OC3 la fourniture des matériels, comme défini aux conditions particulières, il devra assister à la formation prévue au contrat, et fournir aussi les « login », mots de passe et coordonnées précises des personnes habilitées à intervenir sur son espace.

Le Client dispose dans ce cas de tous les droits sur l'administration de son serveur : il est « root ». Le Fournisseur n'est donc responsable que du bon fonctionnement de ses infrastructures techniques et de l'exécution des prestations explicitement définies dans la commande.

L'engagement de disponibilité de service (SLA) du Fournisseur pour ce type d'hébergement, ne s'applique donc qu'à la disponibilité des services liés à ses infrastructures.

3.5 HÉBERGEMENT SUR SERVEUR DÉDIÉ FOURNI PAR LE CLIENT

Dans le cas où le matériel est fourni directement par le Client, ce matériel devra être mis à la disposition du Fournisseur au moins 10 jours ouvrés avant la date de mise en

ligne prévue afin que le Fournisseur puisse contrôler la validité technique du matériel qu'il devra héberger. En cas de non-conformité de ce matériel, le Fournisseur prévendra par écrit son Client et ne pourra être tenu pour responsable du non-respect des dates de mise en ligne prévue. Cela ne mettra pas pour autant en cause les dates de facturation et le paiement prévu par la commande.

Le Client assurera lui-même le paramétrage de son serveur, de ses applicatifs, et de la connexion avec les logiciels fournis par OC3 (Virtualisation, Sauvegardes, Statistiques...) il est tenu d'une obligation de résultat concernant cette tâche.

Ce matériel, considéré comme une installation privée, devra être conforme à la réglementation en vigueur et les logiciels utilisés devront respecter les lois en vigueur sur le copyright.

Tout manquement à ces obligations pourra entraîner la résiliation de la prestation de plein droit pour le fournisseur sans préavis ni indemnité, comme prévu à l'article 8 des présentes.

Le Client dispose dans ce cas de tous les droits sur l'administration de son serveur : il est «**Root**». Le Fournisseur n'est donc responsable que du bon fonctionnement de ses infrastructures techniques en application des rôles définis dans les Conditions Particulières (Management OC3 ou client).

L'engagement de disponibilité de service (SLA) du Fournisseur pour ce type d'hébergement, ne s'applique donc qu'à la disponibilité des services liés à ses infrastructures.

Si le Client souhaite intervenir sur son matériel, il pourra le faire après s'être entendu avec le gestionnaire du Data Center. Si l'intervention nécessite d'emmener le serveur hors du Data Center, un bon d'enlèvement est établi avec le responsable du Data Center. Le Client fournira un chèque de caution équivalant au montant des mensualités restant à courir jusqu'à la date anniversaire du contrat.

Ce chèque ne sera encaissé que si le matériel n'a pas été ramené au Data Center au plus 10 jours après la date de retour prévue. La date de retour prévue est notée sur le bon d'enlèvement.

4 DUREE DU CONTRAT D'HEBERGEMENT ET DES COMMANDES

4.1 DURÉE DU CONTRAT

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

la commande. Il peut être résilié par 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.

Dans le cadre de la souscription d'un contrat d'hébergement avec fourniture de matériel adossé à un contrat de location financière et/ou de crédit bail, la durée du contrat d'hébergement sera de fait identique à celle du contrat de financement.

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.

Concernant les contrats d'accès ou de réseaux, ceux-ci sont résiliables passée une période de 3 mois à chaque échéance mensuelle, à la fin de chaque mois, moyennant un préavis de 30 jours.

Le fournisseur est en droit de résilier le contrat à chaque instant s'il est constaté plus de 2 retards consécutifs sur le règlement des factures.

4.2 RECONDUCTION DU CONTRAT

Sauf dénonciation du contrat, celui-ci est reconduit tacitement pour une durée de 1 an 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 1 an.

4.3 PRESTATIONS ANNEXES

Les commandes de prestations annexes effectuées dans le cadre de la commande initiale suivent la même règle que celle édictée au chapitre 3.1 sauf si une durée spécifique est notée dans la commande de prestations annexes.

4.4 RECONDUCTION DES COMMANDES DE PRESTATIONS ANNEXES

La reconduction des prestations annexes suit la même règle que la reconduction du contrat d'hébergement (commande initiale).

5 MISE EN SERVICE

5.1 DATE DE MISE EN SERVICE

En concertation avec le Fournisseur, le Client mentionne sur chacune de ses commandes, une date de mise en service souhaitée.

5.2 RECETTE

La mise en service est effective lorsque le Fournisseur, lorsqu'il a installé le service, en a vérifié le bon fonctionnement contradictoirement avec le Client, ou lorsque le client ayant installé lui même le service, décide de l'ouvrir à la consultation.

6 ANNULATION, MODIFICATION, AJOURNEMENT OU RESILIATION DE LA COMMANDE DU FAIT DU CLIENT

6.1 ANNULATION DE LA COMMANDE AVANT L'INSTALLATION

Le Client peut annuler avant sa mise en service toute commande par lettre recommandée avec avis de réception postal moyennant paiement de deux mois de redevance d'abonnement et des frais de mise en service, visés dans la commande, à titre d'indemnité forfaitaire non réductible.

6.2 MODIFICATION

A la demande expresse du Client, le Fournisseur peut modifier les données initiales des commandes passées.

Toutefois, pour tenir compte des prestations effectuées par le Fournisseur et des engagements pris auprès de sociétés extérieures, toute demande de modification de paramètre ou de configuration d'une commande doit être effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le paiement des frais visés dans la commande initiale à titre d'indemnité forfaitaire non réductible. Si aucune disposition en ce sens n'a été portée sur la commande initiale le Fournisseur appliquera un montant forfaitaire qui sera égal à 60% du montant prévu de la mise en service.

6.3 RÉSILIATION

En cas de résiliation de la commande (initiale ou supplémentaire) avant la fin de la durée contractuelle définie à l'article 3, sans qu'il y ait eu manquement de la part du Fournisseur dans l'exécution de la-dite commande, le montant des abonnements restants à courir jusqu'à l'expiration de cette période sera dû par le Client, à titre d'indemnité forfaitaire définitive.

7 AJOURNEMENT OU RESILIATION DE LA COMMANDE DU FAIT DU FOURNISSEUR

7.1 RETARD DE MISE EN SERVICE

Si, pour des raisons propres au Fournisseur ou à ses sous-traitants, il s'avère que la date contractuelle de mise en service ne peut être respectée pour l'ensemble ou une partie d'une commande, le Fournisseur le notifie au Client dès que l'information lui est connue. Dans ce cas, les deux parties conviennent d'une nouvelle date de mise en service.

En cas de désaccord, le Client a le droit de réclamer au Fournisseur le paiement d'une pénalité de retard dont le taux applicable est de 1/30ème (un trentième) de la redevance mensuelle d'abonnement relative à la commande ou à la partie de commande concernée par jour calendaire de retard, au delà d'un délai de franchise d'un mois débutant à la date contractuelle initiale.

Cette pénalité est plafonnée à deux mois de redevance mensuelle d'abonnement sans préjudice du droit pour le Client d'annuler sa commande si le retard dépasse trois mois.

En tout état de cause, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable des retards imputables à l'opérateur télécom qui reste seul maître des délais.

Par Convention expresse, cette pénalité constitue pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts pour quel motif que ce soit.

7.2 SUSPENSION / RÉSILIATION

7.2.1 Manquement du Client à ses obligations en matière de paiement.

Le Fournisseur peut suspendre puis résilier de plein droit tout ou partie des commandes en cas de retard de paiement, huit jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet et sans préjudice de toute autre

action.

Concernant les contrats d'accès soumis à un régime spécifique, le Fournisseur peut suspendre ou résilier de plein droit tout ou partie des commandes 8 jours après préavis de coupure adressé au client.

Cette mention vaut pour tout retard de paiement répétitif.

7.2.2 Manquement du Client d'autre nature

En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations, notamment en terme de respect des lois en vigueur relatives aux contenus et/ou applications hébergées, ou encore à celui des droits généraux régissant le «copyright», le Fournisseur peut suspendre puis résilier de plein droit tout ou partie des commandes, 8 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

Durant toute la durée de la suspension, le Fournisseur continue à facturer au Client les prestations visées aux Conditions Particulières. Dans tous les cas, la résiliation d'une commande, emporte le droit pour le Fournisseur de résilier définitivement l'ensemble des commandes.

8 TARIFS

8.1 APPLICATION DU TARIF

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

Le tarif en vigueur est consultable et téléchargeable au format pdf sur le site du Fournisseur à l'adresse suivante : <http://www.oc3.fr/contrats/docs.html>

8.2 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.

9 FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT

9.1 PÉRIODICITÉ

Les prestations sont facturées terme à échoir par le Fournisseur au Client selon la périodicité définie dans les commandes.

9.2 PAIEMENT

Ces factures sont payables comme défini dans les commandes. En cas de nonpaiement à son échéance, toute somme due portera intérêts de plein droit, à compter de cette échéance, à un taux égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de ladite échéance, et ce, sans formalité préalable.

9.3 LITIGES

Tous désaccords ou toutes demandes d'éclaircissements concernant la facturation doivent être exprimés par lettre recommandée avec avis de réception postal dans le délai en vigueur de quatre mois à compter de la date d'émission de la facture. Passé ce délai le Client est réputé d'accord avec le décompte qui lui a été présenté et aucune contestation ne sera admise par le Fournisseur.

10 RESPONSABILITE / RISQUES

10.1 FORCE MAJEURE

La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté tels que des interruptions du service résultant notamment de conflits sociaux ou des défaillances liées à un cas de force majeure, des moyens de transmission imputables à l'opérateur télécom habilité sur le territoire national qui fournit les lignes de transmission ou encore à ses fournisseurs de bande passante.

10.2 ACCÈS AUX SERVICES

En cas d'accès aux services hébergés par le Fournisseur via un autre opérateur Internet que OC3, le Client ne pourra pas engager la responsabilité du Fournisseur du fait

de la mauvaise qualité de l'accès à son service.

10.3 LES ÉQUIPEMENTS

Le Fournisseur assume la responsabilité des dommages causés aux matériels loués au Client dans la mesure où ces dommages résultent d'un vice propre du matériel. Le fournisseur, en tant que gardien et détenteur de la chose est responsable des dommages causés au dit matériel du fait de sa négligence ou de sa faute.

En outre, il assume les risques de vol de matériels, sans qu'aucun préjudice ne puisse lui être réclamé au motif d'une perte d'exploitation due à la disparition des équipements, et ce quelle qu'en soit la cause.

Le fournisseur bénéficie d'une police d'assurance spécifique à son activité dont les termes peuvent être communiqués au client sur simple demande par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au siège de celui-ci.

10.4 RESPONSABILITÉ

A compter de l'installation de ses matériels chez le fournisseur, le Client est seul responsable vis à vis du fournisseur de tout dommage corporel, matériel ou immatériel causé, directement ou indirectement, à lui-même, à son personnel ou à un tiers par ses matériels, sauf si le Client démontre que les-dits dommages seraient causés par un vice caché du matériel. Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable du contenu des informations hébergées qui sont sous la seule responsabilité du Client et en particulier si ces informations ont un caractère pervers ou illicite. Il en est de même pour les services mis en ligne par le client.

Le Client est pleinement responsable de l'utilisation frauduleuse de son site ou de son serveur par des tiers, le Fournisseur n'ayant aucun droit de contrôle sur l'utilisation qui en est faite. Il assume donc seul la responsabilité de tout dommage qui pourrait résulter de son utilisation.

Le rôle d'hébergeur étant limité à la fourniture des ressources de diffusion de l'information sur le réseau Internet, sa responsabilité ne saurait de même être engagée dans le cas d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client, y compris dans le cadre de l'exploitation d'Intranet ou d'Extranet par celui-ci. Le Client reste seul responsable de la protection de ses systèmes informatiques contre de telles intrusions.

Il appartient notamment au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau.

10.5 ACCÈS AUX DATA CENTER

L'accès aux Data Center ne peut être ouvert au Client qu'après que celui-ci en ait fait la demande expresse par mail, à l'adresse accessdc@oc3.fr ou par fax au +33 467 488 004. Cette demande devra avoir été envoyée au moins 4 heures ouvrées avant l'heure souhaitée.

Elle devra émaner de la ou les personnes habilitées par le Client et figurant aux conditions particulières. Le Client devra obligatoirement être accompagné par un membre du personnel du Fournisseur.

10.6 RESPONSABILITÉ DU CLIENT EN CAS D'INTERVENTION DANS LE DATA CENTER

Dans la mesure où le Client ou une personne de son organisation dûment habilitée intervient dans le Data Center avec l'autorisation du Fournisseur, il engage sa responsabilité en cas de dommages causés directement ou indirectement à ses infrastructures. Les frais de réparation des infrastructures seront facturés au Client.

Si ces dommages provoquent une détérioration ou un arrêt de service auprès d'autres Clients du Fournisseur, le Fournisseur se réserve le droit de répercuter au Client les frais qui auront été provoqués et facturer le cas échéant des dommages et intérêts pour le préjudice qu'il aura été causé au Fournisseur.

11 ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE

11.1 L'ENGAGEMENT DE SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Le Fournisseur s'engage à délivrer une qualité de service définie par un taux de disponibilité pas inférieur à une valeur énoncée dans les conditions générales du **Service Level Agreement (SLA)**. Ce document : « Conditions Générales du SLA » est disponible en consultation et en téléchargement au format pdf sur le site du Fournisseur à l'adresse <http://www.oc3.fr/contrats/docs.html>

Ce document vient compléter les présentes et définit le niveau d'indemnisation du Client en cas de non respect des taux minimums de disponibilité du service.

Ces taux de disponibilité s'appliquent exclusivement à la disponibilité sur l'internet des infrastructures techniques du Fournisseur.

Le SLA n'est pas applicable dans le cas cité à l'article 9-1 des présentes.

11.2 MODE D'APPLICATION DU S.L.A.

Le Fournisseur établit une grille faisant apparaître le taux de disponibilité de service en regard de laquelle s'appliquent des pénalités financières.

Les taux de disponibilité sont calculés sur une période de un an. La première année un prorata temporis est appliqué.

Si le taux de disponibilité fait apparaître la nécessité d'indemniser le Client, l'indemnisation sera prise en compte au plus tard 60 jours après la constatation de la non atteinte de l'engagement du Fournisseur.

11.3 MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE SERVICE

L'exercice du métier de l'hébergement implique du Fournisseur une stricte obligation de moyens. Le Fournisseur et son Client sont tenus de participer conjointement au maintien de la qualité de services.

Le Client, en tant que « Root » pour ses équipements, est tenu à une obligation de résultat pour pouvoir revendiquer une quelconque indemnisation.

11.3.1 De la part du Fournisseur :

Le maintien de la qualité de service implique de la part du Fournisseur :

- de prendre toute disposition jugée nécessaire pour garantir la disponibilité du service (CF Conditions Générales du SLA)
- d'effectuer le contrôle du bon état technique des matériels installés par le Fournisseur pour le Client et des moyens d'accès au service par le Client dans le cas où celui-ci a choisi OC3 comme opérateur d'accès.
- de réaliser sur demande du Client (par fax, par courrier, par e-mail ou par téléphone sur un numéro spécifique) les interventions de niveau 1 sur les équipements qui hébergent les services, objet des commandes
- dans le cas où le client dispose d'un contrat de maintenance (CF. article 11).
- d'avertir le Client suffisamment à l'avance de toute amélioration, modification ou suppression de services liées à des évolutions ou des opérations de maintenance de ses infrastructures.

11.3.2 De la part du Client :

Le maintien de la qualité de service implique de la part du Client :

- d'utiliser les services et les matériels du Fournisseur conformément aux prescriptions normales d'usage. Dans le cas où une utilisation anormale du service par le Client entraînerait des perturbations dans l'exploitation du réseau, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre le service ou de dénoncer ses engagements pour les commandes en cause, dans les conditions indiquées à l'article 6 sans préjudice de toute action en dommages et intérêts.
- D'effectuer les opérations d'entretien prévues par les manuels techniques ou les opérations d'exploitation que le Fournisseur peut être amené à lui demander de réaliser et ceci pour chaque équipement installé par le Client dans les infrastructures du fournisseur.
- D'effectuer les mises à jour régulière des logiciels installés sur son serveur.

Le fournisseur se réserve le droit de se retourner et de poursuivre en justice toute société ayant joué un rôle dans la non atteinte de ses objectifs de qualité.

12 MONITORING - MAINTENANCE

12.1 GÉNÉRALITÉS

Le Fournisseur sauf dispositions contraires maintient et « monitore » exclusivement ses infrastructures techniques. A la demande de ses clients, il peut être amené à effectuer des opérations de monitoring et de maintenance, lesquelles sont décrites dans la commande.

Néanmoins, le Fournisseur s'oblige durant les heures d'ouverture à exécuter les interventions de niveau 1 telles que décrites ci-dessous.

12.2 DESCRIPTION DE L'INTERVENTIONS DE NIVEAU 1

Par intervention de niveau 1 le Fournisseur entend l'arrêt et le redémarrage physique du serveur.

Peuvent être considérés comme intervention de niveau 1 les diagnostics que le service technique pourrait être amené à effectuer dans le cadre d'une défaillance des équipements du Client hébergé par le Fournisseur.

12.3 MODALITÉ D'INTERVENTION DE NIVEAU 1

Le service d'intervention de niveau 1 est accessible uniquement au numéro de tel suivant : 0899 703 403. Tout appel entrant adressé à un autre numéro ne sera pas pris

en compte.

Les demandes par fax seront exclusivement adressées au +33 467 488 004

Les clients disposant de contrat de maintenance, d'astreinte ou de management se verront communiquer des numéros de téléphone spécifiques.

12.4 AUTRE TYPE D'INTERVENTIONS

Si le Fournisseur est amené à intervenir sur des équipements qu'il n'a pas installés et/ou paramétrés, l'intervention sera facturée au tarif en vigueur au moment de l'intervention. Un devis pourra être préalablement établi pour les interventions «lourdes».

13 CESSIION ET UTILISATION PAR DES TIERS . FACTURATION A UN TIERS

13.1 MISE À DISPOSITION DE SERVICES AUPRÈS DE TIERS

Le Client ne peut mettre à la disposition de tiers, sans l'autorisation du Fournisseur, l'utilisation des matériels et prestations fournis au titre des commandes qu'il a passées.

Le client ne peut en aucun cas transférer à un tiers le bénéfice des prestations qu'il a commandées sans l'accord du Fournisseur. Cette cession fera obligatoirement l'objet d'un contrat de cession signé par les 3 parties.

Le Client nouveau prenant reste en tout état de cause solidairement responsable des engagements pris au titre de ses commandes par le client cédant, y compris les obligations résultant de l'article 8.

13.2 PAIEMENT PAR UN TIERS

Si le client demande que le fournisseur adresse ses factures, pour règlement, à un tiers, ce tiers payeur devra adresser un courrier au fournisseur dans lequel il confirme l'adresse de facturation communiquée sur la fiche de renseignements et son engagement de régler toutes les factures émises par le Fournisseur au titre du compte de facturation du Client dans les termes exacts prévus dans les commandes initiales.

14 CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient et auxquels elles auraient pu avoir accès au cours de l'exécution des prestations commandées.

Les deux parties prendront vis à vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents définis ci-dessus.

15 CESSION DU CONTRAT

La cession du contrat par OC3 à une société tierce, le transfert de l'encaissement des sommes dues à une société tierce n'entraînent pas la résiliation du présent contrat. Néanmoins, le fournisseur, s'oblige à informer son client par courrier RAR de toute modification relative à la propriété ou à l'encaissement de sa facturation.

16 ATTRIBUTION DE COMPETENCE

La loi applicable est la loi française. Toute difficulté relative à l'application du présent contrat sera soumise, à défaut d'accord amiable et si le client a la qualité de commerçant, aux Tribunaux de Montpellier, auxquels les parties attribuent compétence territoriale quel que soit le lieu d'utilisation du service ou le domicile du défendeur.

Cette clause, par accord express des parties, s'applique même en cas de référé.

17 CLAUSES FINALES

Les présentes conditions générales d'hébergement contiennent tous les engagements des parties l'une à l'égard de l'autre. De convention expresse, les correspondances, demandes d'offres ou propositions antérieures relatives aux mêmes prestations sont considérées comme nulles et non avenues.

Seules les clauses parfaitement explicitées sur les commandes peuvent contrarier les principes énoncés dans les présentes.

Toute modification aux présentes devra, pour être valable, faire l'objet d'un avenant signé par les responsables habilités des deux parties.

La renonciation à se prévaloir de tout manquement aux présentes conditions générales, ne vaudra pas renonciation à se prévaloir de tout autre manquement ultérieur identique ou différent.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes sont déclarées nulles ou caduques par application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision judiciaire ou administrative définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderont leur force et leur portée.

18 GLOSSAIRE

DATA CENTER

Un data Center est un lieu relié en permanence à l'Internet et qui regroupe un ensemble d'équipements informatiques qui peuvent être mis à la disposition de Clients en suivant un certain nombre de règles.

TRANSIT IP

Ce terme désigne le trafic de paquets IP (IP = Internet Protocole). Il est en général décompté en Go (Giga octets) et représente la somme des informations (data) entrantes et sortantes propres aux applications d'un Client.

IP FIXE

L'IP fixe est une adresse ou une succession d'adresses qui sont attribuées spécifiquement à un Client.

BANDE PASSANTE

La bande passante exprime un débit d'informations binaires. Elle est exprimée en général en Kb (kilo bits) pour les débits faibles et moyens et en Mb (Méga bits) ou Gb (Giga bits) pour les hauts et très hauts débits.

SERVEUR DÉDIÉ

Un serveur est un matériel informatique qui héberge des informations qui peuvent être consultées par les demandeurs qui lui sont connectés. On dit que le serveur est dédié lorsque le matériel est destiné à un seul Client ou une seule application.

SERVEUR MUTUALISÉ

Un serveur est un matériel informatique qui héberge des informations qui peuvent être consultées par les demandeurs qui lui sont connectés. On dit que le serveur est mutualisé lorsque le matériel est partagé par plusieurs Clients ou plusieurs applications. Dans ce cas, les capacités de stockage du matériel sont découpées entre plusieurs Clients qui se partagent les ressources du serveur.

MANAGEMENT

Dans le cadre du management, le client confie la gestion du serveur à OC3, et de ce fait abandonne l'accès «root» au profit du fournisseur. Dans ce cas celui-ci est responsable du bon fonctionnement du serveur. Cette responsabilité ne s'applique pas de façon stricte et non limitative au non fonctionnement des applicatifs résidant sur le serveur, et qui n'ont pas été développés par OC3.

Cette problématique limite la responsabilité d'OC3 sur laquelle ne pèse qu'une obliga-

tion de moyens au sens strict du terme.

FORMAT PDF

Le format pdf (portable document format) est un format universel qui peut être exploité par une grande majorité de matériel informatique et d'imprimante.

Ainsi ce type de fichier peut être imprimé quel que soit le matériel (récent).

ROOT

Lorsqu'un administrateur de serveur est « root », cela signifie qu'il dispose de tous les droits d'administration de son serveur y compris la suppression de fichiers, l'installation et la désinstallation de logiciels.