

CONDITIONS PARTICULIÈRES – HÉBERGEMENT

1. OBJET

1.1. L'objet des présentes est de déterminer, en complément des Conditions Générales de services, les conditions particulières d'exécution des obligations des Parties pour le Service d'Hébergement.

2. DÉFINITIONS

2.1. Outre les définitions exposées dans les Conditions Générales, lorsque les termes ci-dessous sont écrits avec une première lettre en majuscule, ils renvoient aux définitions qui suivent :

Baie Dédiée ou Mutualisée : Infrastructure permettant l'hébergement physique des données, dédiée ou non au Client.

Data Center : Site physique où sont rassemblées les installations informatiques chargées de stocker et distribuer des données sur Internet.

Firewall : Logiciel ou équipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.

IAAS (Infrastructure as a service) : Service permettant la mise à disposition du Client d'une infrastructure informatique située physiquement chez son Fournisseur.

3. HÉBERGEMENT VIRTUEL

3.1. Service d'Hébergement Virtuel

3.1.1. Description du Service

Proposé en mode IAAS, le Service d'Hébergement Virtuel met à disposition des ressources telles que la vCPU, la mémoire RAM, le stockage, le système d'exploitation et le réseau.

Il appartient au Client de choisir, sous sa seule responsabilité, le Service d'Hébergement Virtuel adapté à ses besoins. Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée et des modalités liées à l'utilisation dudit Service d'Hébergement Virtuel.

Le Client fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunication nécessaires à l'accès au Service, sous réserve de confier ses Prestations à RLG Informatique.

Le Data Center n'est pas accessible au Client.

3.1.2. Mise en service

La Date de mise en service est la date à laquelle le Service est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client. Cette date est portée à la connaissance du Client par RLG Informatique dès que le Service est opérationnel. À cette occasion, RLG Informatique fournit les Codes d'accès au Client.

La Date de mise en service fixe le point de départ de la facturation mensuelle et de la durée d'engagement.

3.1.3. Sécurité

La sécurisation des matériels est assurée par la sécurité physique du Data Center.

La sécurisation des données est assurée par la redondance des matériels.

3.1.4. Sauvegarde

Le Service de Sauvegarde est une option qui peut être souscrite lors de la Commande.

Si l'option est souscrite, le Service de Sauvegarde comporte, sauf stipulation contraire, une sauvegarde automatique et quotidienne des données en dehors des heures ouvrées. Les sauvegardes quotidiennes sont conservées 14 jours calendaires.

3.1.5. Gestion des incidents

La gestion des incidents a pour finalité la remise en condition opérationnelle du Service. Un incident peut être détecté soit par RLG Informatique ou par le Client. Lorsque l'incident est détecté par le Client, il utilise le Service Support dans les conditions énoncées dans les Conditions Générales. Seul un interlocuteur technique ou administratif mentionné dans l'Annexe « Liste des Interlocuteurs » peut solliciter une récupération d'une sauvegarde.

3.1.6. Maintenance programmée

RLG Informatique informe le Client de toute maintenance programmée au moins 15 jours avant le début des travaux. Dans la mesure du possible, si une interruption de service en découle, elle aura lieu aux heures les moins préjudiciables pour le Client.

4. HÉBERGEMENT PHYSIQUE

4.1. Description du Service

Le Service d'Hébergement Physique inclut la mise à disposition de Baies Dédiées et/ou Mutualisées, énergie et froid compris, l'installation de l'équipement hébergé, ainsi que les gestes de proximité.

L'Hébergement physique est un contrat de prestation de service et non un contrat de bail commercial. Aucun droit au bail, droit d'usage ou droit réel quelconque ne peut exister du fait de ce contrat.

4.2. Gestes de proximité

Les gestes de proximité couvrent, durant les heures ouvrées :

- Le contrôle visuel des indicateurs d'état ;
- L'arrêt ou le redémarrage physique d'équipements ;
- La manipulation hardware basique (plug /unplug d'un câble ou d'une clé USB).

Les gestes de proximité sont inclus dans la limite de 3 demandes par Baie par trimestre pour des interventions d'une heure. Au-delà, les interventions supplémentaires ou plus complexes sont réalisées sur devis.

4.3. Équipement

L'équipement hébergé est fourni par RLG Informatique ou le Client. RLG Informatique est seule responsable du choix de l'emplacement exact de l'équipement dans le Data Center. Le Client n'a pas accès au Data Center.

Si l'équipement est fourni par le Client, il devra remettre à RLG Informatique au plus tard 3 mois avant la Date de Mise en Service, les spécifications techniques nécessaires. À défaut, ou en cas de retard, RLG Informatique demeure fondé à facturer les redevances mensuelles avant la Date de Mise en Service.

Si la puissance électrique instantanée consommée par l'équipement du Client dépasse la limite énergétique convenue, RLG Informatique en informera immédiatement le Client et lui proposera l'une des solutions suivantes :

- La signature d'un avenant fixant la nouvelle limite énergétique à celle de la puissance consommée maximale, constatée lors des 30 derniers jours, arrondie au kVA/kW supérieur, pour la période mensuelle en cours, jusqu'à la fin d'engagement du contrat, au prix unitaire du kVA/kW sur la base de la Commande initiale.
- L'obligation de réduire la consommation pour atteindre une valeur inférieure ou égale à la limite énergétique dans un délai de 5 jours ouvrés après la notification. À défaut, RLG Informatique pourra suspendre la fourniture d'énergie au Client jusqu'à ce que sa consommation soit inférieure ou égale à la limite énergétique.

4.4. Mise en service

La Date de mise en service est la date à laquelle le Service est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client. Cette date est portée à la connaissance du Client par RLG Informatique dès que le Service est opérationnel. Si le Client ne refuse pas le Service dans un délai d'une semaine à compter de la notification, le Service est considéré comme accepté et opérationnel par le Client.

La Date de mise en service fixe le point de départ de la facturation mensuelle et de la durée d'engagement.

5. NIVEAU DE SERVICE

5.1. Indisponibilité

Le Service est considéré comme indisponible si l'accès à l'Hébergement n'est pas possible et qu'aucun retard ou défaut de paiement n'est constaté pendant la période concernée. Ne sont pas prises en compte les indisponibilités résultant d'un cas de force majeure dans les conditions définies dans les Conditions Générales ou ci-après, les maintenances programmées, les indisponibilités résultant d'une action ou d'une omission du Client ou de ses partenaires.

Lorsque l'indisponibilité est constatée, le Client contacte le service Support, qui pourra effectuer une série de tests en collaboration avec le Client, afin de déterminer le problème technique. Le Client apporte son concours pendant toute la durée de l'intervention et s'engage à être disponible pour toutes demandes formulées par RLG Informatique ou ses Fournisseurs.

5.2. Garantie de temps de rétablissement

RLG Informatique s'engage à rétablir le Service dans un délai de 4 heures ouvrées suivant la notification ou la découverte d'un incident provoquant une interruption de Service.

Si le temps de rétablissement n'est pas respecté pour un incident, le Client peut solliciter un avoir auprès de RLG Informatique égal à un pourcentage de la redevance mensuelle, dans les conditions décrites ci-après, dans la limite de 30 % :

Entre 4 et 8 h	10 %
Entre 8 et 24 h	20 %
Au-delà de 24 h	30 %

5.3. Taux de disponibilité

Sur une période de 30 jours calendaires, RLG Informatique s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,95% du temps, soit une indisponibilité maximale de Service de 21 minutes 36 secondes sur 30 jours.

Si le niveau de disponibilité du Service n'est pas atteint durant 30 jours calendaires, le Client peut solliciter un avoir auprès de RLG Informatique égal à un pourcentage de la redevance mensuelle, dans les conditions décrites ci-après, dans la limite de 20 % :

De 99,95 à 99,5%	5 %
De 99,5 à 97%	10 %
Moins de 97%	20 %

5.4. Règlement des pénalités

Pour recevoir un avoir, le Client doit en faire la demande dans un délai de 30 jours suivants le fait générateur de l'avoir.

Le montant des avoirs cumulés sur une redevance mensuelle ne peut pas dépasser le montant de la redevance mensuelle.

Le montant des avoirs cumulés sur une année ne peut pas dépasser le montant d'une redevance mensuelle.

Le Client accepte que les avoirs soient libératoires et qu'ils constituent le seul dédommagement pour le non-respect des engagements de niveau de service.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1. RLG Informatique n'a pas connaissance du contenu et des données hébergés. Le Client s'engage à utiliser le Service de manière licite, dans le respect de la réglementation en vigueur et en conformité avec les spécificités et caractéristiques techniques. Le Service ne doit pas être utilisé pour héberger un contenu et/ou une activité illégale ou frauduleuse.

Le Client informe chaque utilisateur du Service que le contenu et les données hébergées doivent respecter l'ordre public, ne doivent pas enfreindre les droits de tiers, les dispositions des présentes Conditions Particulières, ou encore une législation ou une réglementation, notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, au crime, au délit, notamment de harcèlement, au suicide et aux règles de la concurrence.

6.2. Le Client s'interdit de réaliser ou de faire réaliser toute action susceptible de porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement de l'infrastructure de RLG Informatique et de ses Fournisseurs, y compris par des tests d'intrusion ou des recherches de vulnérabilité, sans son accord préalable.

Le Client est seul responsable en cas d'attaques informatiques et/ou piratage.

6.3. Le Client est seul responsable de son ou ses Codes d'Accès, de leurs sécurités, des conséquences s'il le ou les communique à des tiers et, d'une manière générale, de toute utilisation du Service faite avec son ou ses Codes d'Accès. Il notifie à RLG Informatique la perte d'intégrité ou le risque de perte d'intégrité d'un Code d'Accès. RLG Informatique pourra désactiver et générer, ou demander au Client d'établir, un nouveau Code d'Accès. Il est rappelé que le changement de mot de passe peut suffire pour rétablir l'intégrité d'un Code d'Accès. Dans ce cas, RLG Informatique n'a pas nécessairement vocation à intervenir.

7. RESPONSABILITÉ

7.1. RLG Informatique n'est pas responsable :

- Des données illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle, hébergées
- Des conséquences liées à une utilisation du Service à des fins illicites ou en violation de droits de tiers ;
- Des conséquences liées à l'hypothèse où RLG Informatique retire du contenu sur réquisition d'une autorité judiciaire et/ou administrative ;

– De toutes altérations ou suppressions de données par un utilisateur usant d'un Code d'accès.

La responsabilité de RLG Informatique ne saurait être engagée, y compris au titre de l'indisponibilité du Service, en cas de défaillance d'un équipement ou d'un service non fourni par RLG Informatique, d'actes ou omissions du Client ou de tout tiers ou encore du manquement du Client à coopérer avec RLG Informatique.

8. DURÉE DE L'ENGAGEMENT

Sauf stipulation contraire, le Service d'Hébergement est souscrit sans engagement de durée.

Le Client peut solliciter la résiliation du Contrat à tout moment par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Le courrier de résiliation doit être réceptionné avant le 15 du mois en cours pour une prise d'effet à la fin du mois. À défaut, la résiliation prendra effet à la fin du mois suivant.

RLG Informatique peut solliciter la résiliation du Contrat moyennant le respect d'un délai de préavis de 3 mois avant l'expiration d'une durée d'engagement, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

La durée initiale court à compter de la date de mise en service du Service.

9. SUSPENSION ET RÉSILIATION

9.1. En cas d'inexécution par le Client de ses obligations contractuelles, y compris par l'hébergement de contenu litigieux, le délai de prévenance stipulé dans les Conditions Générales avant que RLG Informatique suspende le Service d'Hébergement est porté à 10 jours calendaires.

9.2. En cas de résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour effectuer, de ses locaux, la copie du contenu hébergé. Au-delà, RLG Informatique effacera le contenu, sans que le Client puisse le lui reprocher ni invoquer un quelconque préjudice.

10. PRIX

10.1. Le prix du Service est fixé dans la Commande. Il comprend *a minima* des frais de mise en service et une redevance mensuelle.

11. DONNÉES PERSONNELLES

11.1. L'Annexe « Données Personnelles – Conditions Particulières Hébergement » complète l'Annexe « Données Personnelles – Conditions Générales » pour le Service spécifique d'Hébergement.

**ANNEXE « DONNEES PERSONNELLES – CONDITIONS PARTICULIERES
 HEBERGEMENT »**

Dans le cadre de l'exécution du service d'Hébergement, en qualité de sous-traitant, RLG Informatique pourra avoir accès à certaines données des collaborateurs du Client.

Données	Finalités	Base légale	Durée de conservation
Données d'identifications ; Données relatives à la vie professionnelle	Hébergement de données ; Gestion des accès	Exécution d'un contrat	Cinq années à compter de la fin du contrat
Données hébergées	Hébergement de données ; Gestion des accès	Exécution d'un contrat	Un mois à compter de la fin du contrat
Données de connexion	Hébergement de données ; Gestion des accès	Exécution d'un contrat	Une année à compter de la collecte de la donnée

Il est rappelé que RLG Informatique n'ira jamais consulter ou reproduire les données hébergées en dehors des nécessités impérieuses d'exécution du contrat et à la demande du client.

Toutes les obligations exposées dans l'Annexe « Données Personnelles – Conditions Générales », notamment celles relatives aux sous-traitants, s'appliquent.