

# CONDITIONS PARTICULIERES PRESTATION HEBERGEMENT FORFAIT D'INFOGERANCE

**Les présentes sont conclues entre :**

**La société SAFEBRANDS**, Société par actions simplifiée, au capital de 210 000 Euros, dont le siège social est situé au 37, Rue Guibal – Pôle Médias de la Belle de Mai, 13003 MARSEILLE, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro 412 721 524, représentée par Monsieur Matthieu Aubert dûment habilité aux fins des présentes agissant en qualité de Directeur juridique de la société,

Ci-après désignée « **SAFEBRANDS** »

**ET**

**Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public** souhaitant s'engager dans une ou plusieurs des prestations fournies par le SAFEBRANDS

Ci-après désignée « **Le CLIENT** »

**D'AUTRE PART,**

SAFEBRANDS et Le CLIENT sont ci-après désignés individuellement « **la PARTIE** » et collectivement par « **les PARTIES** ».

**IL A ETE EXPOSE PUIS CONVENU CE QUI SUIT:**

## **ARTICLE 1 – OBJET ET MODALITES D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Particulières Prestation Hébergement Forfait d'Infogérance (ci-après « CP Forfait d'Infogérance ») ont pour objet de définir et encadrer les droits et obligations respectives des PARTIES en raison de la souscription par le CLIENT au forfait d'Infogérance proposé par SAFEBRANDS.

La souscription à ce forfait d'Infogérance est subordonnée à la souscription dans le même temps d'un « Service de location de serveurs » SAFEBRANDS.

Il est cependant entendu que le service d'Infogérance est une prestation complémentaire, optionnelle et distincte de l'offre d'hébergement.

De sorte que le service d'Infogérance ne pourra être proposé qu'en complément d'une offre d'hébergement, de laquelle sa validité dépend, étant entendu en revanche que la validité de l'offre d'hébergement ne dépend pas de la souscription au présent contrat.

Le forfait d'Infogérance ne pourra être souscrit qu'au moment de la souscription initiale au service d'hébergement choisi. Aucun ajout du forfait d'Infogérance ne sera possible une fois le service d'hébergement souscrit.

Ce service fera néanmoins l'objet d'une facturation propre dont le montant sera défini au sein du devis principal élaboré en vue de la souscription au service d'hébergement.

Dans le présent contrat, le terme « Serveur(s) CLIENT » signifie un ou plusieurs serveurs dédiés hébergés par SAFEBRANDS et pour le ou lesquels les présentes CP Prestation Hébergement Forfait d'infogérance s'appliquent.

Le CLIENT comprend que le forfait d'Infogérance proposé par SAFEBRANDS, auquel il souhaite souscrire, se délimite exclusivement aux prestations définies ci-dessous.

Deux formules d'infogérance intitulées distinctement « Gold H24 » et « Silver » étant proposées, les différences de services potentielles entre ces dernières, seront décrites ci-après. La formule choisie sera confirmée dans le Devis que le CLIENT aura à signer.

La souscription par le CLIENT audit forfait est soumise :

- Aux présentes « Conditions Particulières Prestations Hébergement Forfait d'infogérance »,
- Aux « Conditions Particulières Prestations Hébergement Service de location de serveurs »,
- Lesquelles sont applicables automatiquement et de façon conjointe dès l'entrée en vigueur des « Conditions Particulières Prestations Hébergement »,
- Lesquelles sont applicables automatiquement et de façon conjointe dès l'entrée en vigueur des « Conditions Générales de Vente » (ci-après « CGV ») ou du Contrat Cadre de relations commerciales.

En revanche, en l'absence de dispositions spécifiques intégrées dans les « Conditions Particulières Prestations Hébergement Forfait d'Infogérance » ou des « Conditions Particulières Prestations Hébergement Service de location de serveurs », il devra être fait application des « Conditions Particulières Prestations Hébergement ».

L'acceptation des présentes, des CP Prestations Hébergement Service de location de serveurs, des CP Prestation Hébergement et des CGV sera effective dès que SAFEBRANDS aura confirmé au CLIENT la bonne réception de l'accord du CLIENT quant au Devis.

SAFEBRANDS pourra modifier les présentes à tout moment, sous réserve de faire apparaître ces modifications sur son site internet. Toute nouvelle version des présentes entrera en vigueur dès sa publication sur le site de SAFEBRANDS. Le CLIENT s'engage à consulter régulièrement le site de SAFEBRANDS sur lequel sera précisée la date d'entrée en vigueur de la dernière modification. Si cette date est postérieure à la date d'initiation de la prestation, le CLIENT s'engage à consulter ce nouveau texte. Si le CLIENT n'accepte pas les modifications prévues, il devra résilier le Contrat le liant à SAFEBRANDS comme prévu à l'article 10 des présentes.

Le CLIENT déclare accepter les présentes dans leur intégralité.

## **ARTICLE 2 : PASSAGE DE COMMANDE**

Le CLIENT peut passer commande par l'intermédiaire de son chargé de clientèle selon les modalités prévues à l'Article 3.1.2 des CGV.

## **ARTICLE 3 : CARACTÉRISATION DES SERVICES INCLUS DANS LES FORFAITS D'INFOGÉRANCE**

### **3.1. LE MONITORING DE PLATE-FORME**

Les outils de monitoring permettent de vérifier régulièrement le bon fonctionnement du ou des serveur(s) CLIENT et surtout, d'envoyer des alertes par e-mail lors de la détection d'un dysfonctionnement (état « WARNING » ou « CRITICAL »).

Dans le cadre des forfaits d'infogérance, l'équipe technique de SAFEBRANDS intervient dès réception des e-mails d'alerte. Le CLIENT reçoit également ces alertes pour information.

Pour plus de sécurité, ces services sont hébergés sur deux plates-formes dédiées et connectées à des réseaux différents de celui de SAFEBRANDS.

Ce service de surveillance que SAFEBRANDS assure, s'étend au niveau applicatif et système.

#### Monitoring applicatif

Pour une plus grande finesse dans le monitoring du(des) Serveur(s) CLIENT, SAFEBRANDS propose un service de monitoring applicatif ayant pour objet d'anticiper les incidents et diagnostiquer les dysfonctionnements.

- Les services surveillés par le monitoring applicatif sont : Ping, SSH (unix), SMTP, POP3, HTTP, HTTPS, FTP, MySQL ;
- Le CLIENT dispose d'un accès par interface web à l'historique et au reporting des incidents.

#### Monitoring système

Le CLIENT dispose d'un monitoring système assurant la vérification d'éléments systèmes :

- Charge de la machine ;
- Occupation des disques ;
- RAID ;
- CPU ;
- Température.

### **3.2. MISE À JOUR DE SÉCURITÉ**

Les forfaits d'infogérance incluent l'application des mises à jour de sécurité au niveau système, applicatif et noyau.

Le service infrastructure de SAFEBRANDS informe régulièrement le CLIENT des mises à jour disponibles et les appliquera sur le système d'exploitation du(des) Serveur(s) CLIENT.

Ces mises à jour sont appliquées au fil de l'eau en fonction de leur disponibilité. Les mises à jour majeures de plateformes sont appliquées sous réserve d'obtention de l'accord préalable du CLIENT.

Étant entendu qu'un refus ou un défaut d'accord express de la part du CLIENT sur ces dites mises à jour, dégage de fait SAFEBRANDS de toute responsabilité directe ou indirecte relative à la sécurité des services proposés. Dans ce dernier cas, toute action corrective sera facturée au CLIENT.

### 3.3. SAUVEGARDE

SAFEBRANDS sauvegardera les données du(des) Serveur(s) CLIENT sur serveur de sauvegarde administré par ses soins. L'espace disque alloué à la sauvegarde dépendra ici de la formule d'Infogérance choisie. Cet espace disque est donc spécifié dans la commande signée par le CLIENT.

La configuration des jeux de sauvegarde permet au CLIENT de choisir :

- les répertoires de destination ;
- les fréquences : quotidienne, hebdomadaire ;
- les types de sauvegardes : incrémentales et complètes.

Le CLIENT dispose d'une interface de gestion en ligne lui permettant de pouvoir restaurer ses fichiers.

En début de contrat, une image disque est par ailleurs réalisée afin de faciliter une éventuelle réinstallation du système.

### 3.4. ÉQUIPEMENT MATÉRIEL MIS À DISPOSITION

SAFEBRANDS connecte le(les) Serveur(s) CLIENT sur des outils de prise en main à distance via des interfaces de gestion web disponible 24h/24 et 7j/7 : master-switch, KVM / IP.

#### Master-Switch

Via une interface web, le CLIENT peut rebooter de façon électrique le(les) Serveur(s) CLIENT grâce à l'utilisation du master-switch.

#### KVM

Le « Keyboard Video Mouse » (clavier + écran + souris) est un boîtier branché sur le(les) serveur(s) CLIENT, accessible par une interface web quel que soit l'état de ce serveur.

Le CLIENT dispose d'un contrôle au niveau BIOS et autres dispositifs informatiques permettant de :

- reprendre le contrôle du serveur CLIENT en cas de panne ;
- reconstruire une baie RAID dégradée ;
- réaliser un check\_disk manuel lorsque le système de fichiers est sérieusement corrompu ;
- redémarrer les services même si l'accès réseau est indisponible.

## **ARTICLE 4 : INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT**

Les outils de monitoring (applicatif et système) permettent de détecter les dysfonctionnements de la plate-forme serveur. Des e-mails d'alerte sont envoyés lors de la détection d'un état « WARNING » ou « CRITICAL » par le système de monitoring de SAFEBRANDS, puis lors du « RECOVERY » (retour à la normale).

A réception des e-mails d'alerte, l'équipe technique de SAFEBRANDS intervient sous un délai de 30 à 60 minutes (selon de la formule choisie) afin de résoudre l'incident :

– Le forfait d'infogérance « Silver » prévoit des interventions en Heures Ouvrées, telles que définies à l'article 5.3. La garantie de temps d'intervention est de 60 minutes ;

– Le forfait d'infogérance « Gold H24 » prévoit des interventions 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La garantie de temps d'intervention est de 30 minutes.

## **ARTICLE 5 : GARANTIE DE SERVICE**

### **5.1. GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT**

Selon la formule souscrite, SAFEBRANDS apporte une garantie de temps de rétablissement sur les services monitorés tels que définis à l'article 3.1. Cette garantie correspond à un temps maximum d'indisponibilité de 4 heures consécutives par incident :

– pour la formule d'infogérance « Silver », cette garantie de 4 heures s'applique en Heures Ouvrées telles que définies à l'article 5.3, les interventions ayant lieu pendant les Heures Ouvrées ;

– pour la formule d'infogérance « Gold H24 », cette garantie de 4 heures s'applique 24h/24 et 7j/7, les interventions ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le temps d'indisponibilité est uniquement constaté sur les services monitorés (applicatif et/ou système) par SAFEBRANDS et se limite aux briques logicielles installées par le service infrastructure SAFEBRANDS.

### **5.2. CONSTATATION DES TEMPS D'INTERRUPTION**

Les éventuels dysfonctionnements sont accessibles sur l'interface de monitoring que SAFEBRANDS met à disposition du CLIENT.

Les temps d'indisponibilité sont calculés à partir de l'instant où cette interface détecte un état « CRITICAL ». L'état « WARNING » n'est pas pris en compte dans le calcul des interruptions de services.

En cas de non-respect de l'engagement ci-dessus, le CLIENT sera en droit de facturer une pénalité égale à 1/30 (un trentième) du montant de la redevance annuelle ramenée au prorata du mois écoulé.

### **5.3. DEFINITION DES HEURES OUVREES**

Les Heures Ouvrées sont définies de la façon suivante : de 09:00 à 18:00 du lundi au vendredi inclus hors jours fériés légaux français (heure française / CE(S)T).

## **ARTICLE 6 : LES PÉNALITÉS**

En cas de non atteinte de l'objectif de garantie de temps de rétablissement mentionné à l'article 5.1, les pénalités ci-après seront applicables :

Temps de rétablissement		Indemnités dues sur la redevance mensuelle due au titre des présentes « conditions particulières de vente »
de 0	à 4 heures	0
de 4 heures et 1 minute	à 10 heures	25%
de 10 heures et 1 minute	à 24 heures	50%
de 24 heures et 1 minute	à 48 heures	75%
Plus de 48 heures et 1 minute		100%

Le pourcentage d'indemnités exprimé s'applique à la redevance mensuelle du Service visée pour le mois calendaire concerné, et ne concerne que les services d'infogérance, et par conséquent pas les mensualités de location et d'hébergement du ou des serveurs concernés.

#### **ARTICLE 7 : MODALITÉS DE VERSEMENT DES PÉNALITÉS**

Les pénalités mentionnées ci-dessus représentent la seule obligation d'indemnisation et l'unique compensation incombant à SAFEBRANDS vis-à-vis du CLIENT au titre des présentes « conditions particulières de vente » ainsi que, le seul recours du CLIENT, notamment en cas de non-respect de la garantie de temps de rétablissement détaillée ci-avant.

La responsabilité de SAFEBRANDS ne pourra être engagée, et aucune pénalité ne sera exigible lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveaux services définis ci-dessous résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné dans les CGV ;
- du fait d'un tiers ou du fait du CLIENT et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par SAFEBRANDS pour la mise en œuvre du Service ou d'un élément non installé et exploité par SAFEBRANDS ;
- d'un cas de travaux programmés de maintenance par SAFEBRANDS ;
- du fait d'un tiers ou du fait du CLIENT qui installerait ou modifierait une application du serveur sans en avoir prévenu le service infrastructure de SAFEBRANDS ;
- du fait d'un tiers ou du fait du CLIENT qui installerait un programme comportant une faille de sécurité ;
- du fait d'un tiers ou du fait du CLIENT qui aurait lancé une campagne de communication en masse (publicité TV, radio, web, mail, etc.) susceptible de faire fortement grossir la sollicitation du(des) Serveur(s) CLIENT sans en avoir informé le service infrastructure de SAFEBRANDS.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le CLIENT pourra, sans formalité supplémentaire, demander à SAFEBRANDS le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par SAFEBRANDS de la facture suivante émise au CLIENT.

#### **ARTICLE 8 : CODE DE BONNE CONDUITE**

SAFEBRANDS invite le CLIENT à mentionner dès que possible tout ajout, tout changement significatif ou tout évènement extérieur pouvant interagir avec la plate-forme d'hébergement du CLIENT.

Le CLIENT reconnaît avoir été informé qu'il ne doit pas procéder à des mises à jour ou modifications importantes de son serveur sans autorisation préalable du service infrastructure de SAFEBRANDS.

En cas de non-respect de cette règle ayant pour conséquence une intervention du service infrastructure, SAFEBRANDS sera en droit de facturer les frais d'intervention correspondants.

Le CLIENT doit informer le service infrastructure de SAFEBRANDS en cas de changement d'un mot de passe du serveur (utilisateur root, Plesk, etc.).

Le CLIENT doit tenir informé ses prestataires de service (agence web, société de services, développeur web, etc.) de ce « code de bonne conduite ».

Dans le cas où le CLIENT souhaiterait que l'un de ses prestataires communique directement avec le service infrastructure de SAFEBRANDS, les tickets du dit-prestataire (pour les demandes liées au serveur) devront être faites par le biais d'une adresse e-mail du domaine du CLIENT (par exemple : prestataire@client.tld )

## **ARTICLE 9 : DURÉE DU CONTRAT**

Le présent contrat prend effet le jour de la confirmation par le CLIENT du Devis adressé par SAFEBRANDS. Il est conclu pour une durée mentionnée dans ledit devis.

La date d'échéance du contrat est définie en fonction de la date de mise à disposition des services telle que définie dans le procès-verbal de mise à disposition.

## **ARTICLE 10 : RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION**

A l'issue de la durée d'engagement définie dans le Devis, le présent contrat sera tacitement renouvelé pour une durée identique au contrat initial sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des PARTIES, toujours en respectant un préavis de deux (2) mois avant la date d'expiration.

Si le CLIENT souhaite changer de fournisseur pour la fourniture de ces produits et services, SAFEBRANDS ne pourra en aucun cas s'opposer à ce changement. Dans ce cas, le CLIENT est tenu de prévenir SAFEBRANDS par lettre recommandée avec accusé de réception au moins deux (2) mois avant la date d'échéance de son contrat.

Le CLIENT ne pourra pas réclamer une indemnisation ou le remboursement du contrat d'hébergement en cours.

En cas d'absence de respect par l'une ou l'autre des PARTIES de l'une ou l'autre des clauses du présent contrat, celui-ci serait résilié de plein droit après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le présent contrat serait résilié de plein droit quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, dans le cas où le CLIENT cesserait ses paiements.

Ces résiliations ne désengagent pas le CLIENT de ses obligations contractuelles et de toutes les sommes dues, majorées des intérêts et des frais accessoires. Dès la résiliation du contrat, SAFEBRANDS cessera de fournir

l'ensemble des services mentionnés dans le Devis. Il appartient donc au CLIENT d'effectuer les sauvegardes nécessaires pour ne pas perdre de données.

Après résiliation du Contrat, SAFEBRANDS a le droit et l'obligation de retirer de ses locaux tous équipements fournis par le CLIENT pour l'exécution du présent contrat. Les équipements du CLIENT seront conservés dans les locaux de SAFEBRANDS pendant une durée de 30 jours. Au-delà de ce délai, SAFEBRANDS se réserve le droit de détruire ces équipements dans le respect des normes écologiques en vigueur.