

Hébergement informatique Cloud

Conditions Particulières, applicables à compter du 01/11/2022

1. PREAMBULE

Le Client et ACRIB ont validé et accepté les Conditions Générales de Vente ACRIB (ci-après les « Conditions Générales »)

Le Client ayant exprimé des besoins hébergement informatique, les Parties se sont rapprochées et le Client a souhaité souscrire à un contrat d'hébergement, ce que ACRIB a accepté.

Il est rappelé que ces Conditions Particulières de Services sont indissociables des Conditions Générales qu'elles complètent.

2. DEFINITIONS

En complément des définitions figurant dans les Conditions Générales, les termes suivants sont définis comme suit :

- « Contenu » désigne toutes données, informations, images, sons, vidéos, objets, fichiers, outils, systèmes, applications, logiciels, infrastructures, sites internet et tous autres éléments enregistrés, hébergés, stockés, exploités, utilisés, communiqués ou encore diffusés par le Client au moyen des Services.
- « Date de mise en service » désigne la date à laquelle le Client peut effectivement bénéficier des Services objet du Contrat. La Date de mise en service correspond à la livraison du Service par ACRIB, dont elle informera le Client par email. La Date de mise en service constitue le point de départ de la période au cours de laquelle les redevances correspondant aux abonnements fixes sont dues au titre des Services.
- « Données à caractère personnel » désigne les données qui, au sens de la Loi informatique et Libertés du 6 Janvier 1978, permettent d'identifier directement ou indirectement une personne physique.
- « Données Sensibles » désigne les données définies comme sensibles par les dispositions législatives et réglementaires auxquelles le Client est tenu et pour lesquelles ces mêmes dispositions envisagent des modalités de traitement spécifiques.
- « Serveur » désigne la plateforme matérielle ou virtuelle sécurisée, sur laquelle le Client peut transférer son Contenu hébergé dans le cadre du présent Contrat, notamment aux fins de mise à disposition du public sur internet ou de manière restreinte sur un réseau privé.
- « Ressource » désigne des caractéristiques techniques de performances ou de fonctionnement mis à disposition du Client. Cela peut-être une quantité d'espace de stockage, de mémoire RAM, de puissance de calcul CPU ou de bande passante réseau.
- « Sous-traitant hébergeur » désigne le sous-traitant d'ACRIB en charge de l'hébergement du Contenu hébergé, tel que désigné en Annexe. Il est précisé que les Serveurs du Sous-traitant hébergeur sont situés en France.
- « Utilisateurs » désigne les personnes physiques utilisant les Services sous la responsabilité du Client.
- « Incidents » : désigne tout évènement technique de la responsabilité de ACRIB, hors cas de Force Majeure, entraînant l'interruption des Services, à l'exception des cas de maintenance.

3. OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Services définissent les conditions de fourniture des Services d'Hébergement Informatique par ACRIB.

4. PREREQUIS TECHNIQUES DES SERVICES

En raison de la nature technique des Services, l'installation et le fonctionnement de ceux-ci nécessitent des prérequis techniques et des matériels dont le Client déclare avoir été préalablement informé. Le Client s'engage en outre à respecter ces prérequis pendant toute la durée du Contrat. Il appartient au Client d'obtenir, le cas échéant, toute déclaration, licence ou autorisation non comprise dans les Services commandés par le Client et nécessaires à leur fonctionnement.

5. DESCRIPTION DES SERVICES

ACRIB fournit au Client un service d'hébergement sur un Serveur, dont les caractéristiques techniques sont précisées sur la Proposition Commerciale ainsi que, le cas échéant, la fourniture et l'installation de logiciels (systèmes d'exploitation). Il est précisé que tout logiciel fourni au titre des présentes est régi par la licence de l'éditeur, dont le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter.

Si le Client ne souhaite pas souscrire auprès d'ACRIB un contrat de prestation pour la maintenance du Serveur, ACRIB créera un accès au Client, sécurisé par un identifiant et un mot de passe pour l'accès au Serveur. Il est précisé que le mot de passe du Client est à usage strictement personnel. Il doit être régulièrement renouvelé et doit être conservé à titre confidentiel, sous la responsabilité exclusive du Client.

Serveur Virtuel ou Physique

ACRIB met à disposition du Client un Serveur Virtuel (partage des Ressources par virtualisation), aussi nommées « VPS », « Instance » ou « VM », ou un Serveur Physique.

Ce Serveur est caractérisé par une gamme de performances, des Ressources attribuées au Client et le cas échéant, une adresse IPv4 et/ou IPv6.

Ce Serveur offre au Client la possibilité d'y transférer et héberger à tout moment des données et d'y exécuter des services, y compris à des fins de mise à disposition du public sur internet, et de récupérer à tout moment ces données en les téléchargeant depuis le Serveur.

Hébergement Mutualisé

ACRIB met à disposition du Client un hébergement mutualisé. Cet hébergement est caractérisé par l'attribution d'un espace de stockage et de fonctionnalités. Les performances et l'usage des Ressources sont partagées entre plusieurs Client.

Ce Serveur offre au Client la possibilité d'y transférer et héberger à tout moment des données, notamment site web ou mail, y compris à des fins de mise à disposition du public sur internet, et de récupérer à tout moment ces données en les téléchargeant depuis le Serveur.

Du fait de la nature mutualisée des Ressources, celles-ci ne sont pas réservées au Client et leur usage doit se faire de manière raisonnable, afin ne pas impacter les autres Clients.

Gestion et hébergement de noms de domaine

ACRIB, en tant qu'intermédiaire technique, s'engage à effectuer au nom et pour le compte du Client, auprès des organismes de nommage pour la réservation des noms de domaines, les diligences nécessaires à l'enregistrement du nom de domaine choisi par le Client.

Le Client doit vérifier la disponibilité du nom de domaine demandé et qu'il ne porte pas atteinte aux droits antérieurs de tiers et certifie qu'à sa connaissance l'enregistrement du Nom de domaine ne viole pas les droits de propriété intellectuelle d'autrui, ni l'ordre public, ni les lois et usages en vigueur.

Le Client déclare être informé que la demande d'enregistrement du Nom de domaine ne garantit aucunement que ce Nom de domaine est effectivement disponible ni qu'il pourra effectivement être enregistré et attribué au Client.

Il est expressément convenu qu'en sollicitant de ACRIB l'enregistrement d'un Nom de domaine pour une certaine durée, le Client lui donne mandat d'en assurer le renouvellement à l'expiration de cette durée ou à l'issue de chaque période de renouvellement. La prestation de renouvellement fera l'objet d'une nouvelle facture.

Il appartient au Client de notifier à ACRIB sa volonté de ne pas obtenir le renouvellement du Nom de domaine en informant ACRIB par email ou courrier postal un (1) mois avant la date d'expiration de ladite durée.

ACRIB peut héberger le nom de domaine sur ses serveurs dits « DNS » afin de le rendre visible publiquement sur Internet. Dans ce cas, ACRIB mettra à disposition du Client un espace sécurisé permettant de gérer les configurations du nom de domaine.

Du fait de la nature complexe d'Internet, le Client reconnaît qu'ACRIB ne peut être tenu responsable en cas de problème de visibilité ou d'accès du nom de domaine sur Internet.

6. TRAFIC – BANDE PASSANTE – ESPACE DISQUE

ACRIB s'engage à fournir au Client une connexion entre le Serveur et le réseau internet permettant au Client de bénéficier du trafic autorisé et de la bande passante mentionnés sur la Proposition Commerciale.

Le trafic autorisé peut être limité à un certain volume, selon les mentions précisées sur la Proposition Commerciale.

Le volume d'espace disque choisi par le Client est mentionné sur la Proposition Commerciale. Le volume de stockage ne peut être dépassé.

Si le Client souhaite augmenter les Ressources mises à dispositions, il doit formuler une demande en ce sens auprès d'ACRIB qui y répondra selon les modalités prévues à l'Article « Demandes d'évolution du Client ».

Afin de préserver les ressources du Serveur, le « spamming » (soit l'envoi massif et non sollicité d'emails) est strictement interdit sur le Serveur. Dans ce cas, ACRIB se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier le Contrat sans notification préalable et sans droit à quelque indemnisation au profit du Client.

7. CONTENU HÉBERGÉ

Propriété et accès au Contenu hébergé

Le Client est seul titulaire des droits sur le Contenu hébergé traité dans le cadre des Services.

Le Client concède, en tant que de besoin, à ACRIB, au Sous-traitant hébergeur et à leurs éventuels sous-traitants une licence non exclusive et gratuite leur permettant d'héberger, de mettre en cache, de copier et d'afficher le Contenu hébergé aux seules fins de l'exécution des Services et exclusivement en association ou à l'occasion de ceux-ci. La présente licence prendra fin automatiquement à la cessation du présent Contrat, sauf nécessité de poursuivre l'hébergement et le traitement du Contenu hébergé, notamment dans le cadre de la mise en œuvre des opérations de Réversibilité.

Le Client déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation du Contenu hébergé dans le cadre des Services. Le Client déclare et garantit en outre qu'en créant, installant ou téléchargeant le Contenu hébergé dans le cadre des Services, il ne porte pas atteinte à des droits de tiers. Le Client s'engage à indemniser ACRIB de toutes les conséquences pécuniaires qu'ACRIB pourrait être amené à supporter en raison d'un manquement du Client au regard des garanties sus visées concernant le Contenu hébergé.

Le Client veillera à ne pas télécharger sur le Serveur, à l'occasion de l'utilisation des Services, du Contenu hébergé qui nécessiterait qu'ACRIB se conforme à des lois ou des réglementations spécifiques autres que celles expressément prévues dans le Contrat.

L'accès au Contenu hébergé est réservé au seul Client. Toutefois, sur autorisation expresse du Client et pour les seuls besoins liés aux Services, ACRIB, le Sous-traitant hébergeur et leurs éventuels sous-traitants pourront également y accéder. Cet accès au Contenu hébergé ne pourra être que temporaire.

Licéité du Contenu hébergé

Le Client déclare et garantit que le Contenu hébergé n'est pas illicite, notamment en ce qu'il présenterait des informations à caractère pédopornographique, raciste, discriminatoire incitant à la commission de crimes et d'actes de terrorisme.

Le Client déclare et garantit également que le Contenu hébergé ne porte pas atteinte aux droits des tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle, au respect de la vie privée, à la protection des mineurs sur l'internet, à la liberté de la presse ainsi qu'à toutes les dispositions visant à assurer la protection de l'ordre public.

Si le Contenu hébergé présente des Données à caractère personnel, le Client a la qualité de responsable de traitement et s'engage à respecter toutes les obligations issues de la législation relative à la protection des données personnelles.

Données sensibles

Le Client s'engage à prévenir ACRIB de l'utilisation et du traitement de Données Sensibles dans le cadre des Services. Le Client s'engage également à informer ACRIB des conséquences de la qualification de Données Sensibles et notamment des précautions particulières qu'ACRIB devra mettre en œuvre dans le cadre des Services pour se conformer aux dispositions légales applicables ou pour répondre aux attentes raisonnables du Client. Toute modification des Services fera l'objet d'un avenant et d'une modification des conditions tarifaires.

ACRIB ne saurait être déclaré responsable ni supporter les conséquences d'un éventuel manquement dès lors qu'il n'aura pas été informé des mesures, notamment techniques, à mettre en œuvre dans le cadre des Services pour assurer un traitement adéquat des Données Sensibles.

8. SÉCURITÉ

ACRIB et le Sous-traitant hébergeur s'engagent à fournir leurs meilleurs efforts pour assurer la sécurité physique du Serveur, selon les règles de l'art, ainsi qu'à assurer la maintenance de ses infrastructures intervenant dans l'exécution des Services

ACRIB et le Sous-traitant hébergeur s'engagent à empêcher l'accès physique au Serveur et au Contenu hébergé par tout tiers non autorisé et à conserver ce Serveur dans des locaux conformes aux règles de l'art notamment en termes de sécurité électrique et de protection contre les risques d'intrusion, d'incendie ou de surchauffe.

Seul le personnel dûment habilité d'ACRIB, du Sous-traitant hébergeur et de leurs éventuels sous-traitants pourra accéder au Serveur et au Contenu hébergé, et ce aux fins exclusives d'exécution des Services en vertu du présent Contrat.

Le Client déclare être informé que l'obligation de sécurité détaillée aux présentes est limitée du fait des failles de sécurité que tout réseau informatique est susceptible de comporter même lorsqu'il est en tous points conforme à l'état de l'art.

ACRIB et le Sous-traitant hébergeur s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d'assurer une continuité des Services délivrés. Le Client restant notamment en charge de la gestion de son système d'information et de la continuité des environnements qu'il déploie par le biais des Services.

Le Client reconnaît qu'ACRIB et le Sous-traitant hébergeur n'ont aucun contrôle sur le transfert des données via les réseaux de télécommunications publics utilisés par le Client pour accéder au Serveur, notamment le réseau internet. En conséquence, ACRIB et le Sous-traitant hébergeur ne pourront voir leur responsabilité engagée en cas, notamment, de détournement, de captation, de corruption de Données à caractère personnel ou non, ou de tout autre évènement susceptible d'affecter celles-ci, survenant à l'occasion de leur transfert sur les réseaux de télécommunication publics.

ACRIB pourra interrompre à tout moment et sans préavis la connexion au Serveur ou l'accessibilité au Contenu hébergé s'il apparaît que le Contenu hébergé constitue une menace pour la sécurité du réseau d'ACRIB ou du Sous-traitant hébergeur, au regard des règles de l'art. Si ACRIB est contraint, du fait du risque que représente le Contenu hébergé, de procéder à des opérations de sécurisation, de sauvegarde et/ou de réinstallation du Serveur ainsi que de tout autre équipement ou logiciel, ces prestations pourront être facturées au Client.

9. SAUVEGARDE

Sauf mention expresse sur la Proposition Commerciale, les Services d'hébergement n'incluent pas la sauvegarde du Contenu hébergé. Ainsi, il appartient au Client de s'assurer, à ses frais et selon les moyens de son choix, de la sauvegarde régulière et effective du Contenu hébergé. Par conséquent, dans ces circonstances, ACRIB ne peut être tenu responsable de tous dommages liés à la perte du Contenu hébergé.

Au contraire, si les Services incluent expressément une prestation de sauvegarde du Contenu hébergé, ACRIB est tenu de réaliser les sauvegardes selon les modalités détaillées sur la Proposition Commerciale. En cas de perte du Contenu hébergé, ACRIB ne pourra être tenu responsable que sous les conditions et selon les modalités prévues à l'Article « Responsabilité » ci-après.

10. ASSISTANCE

Coordonnées

ACRIB met à disposition du Client un service d'assistance qui peut être sollicité aux Heures Ouvrées.

Ce service d'assistance permet au Client d'informer ACRIB de tout dysfonctionnement affectant les Services. Le Client notifie ce défaut par téléphone ou par e-mail, en fournissant toutes les informations disponibles afin d'aider ACRIB à éliminer le défaut. ACRIB engagera alors ses meilleurs efforts pour corriger dans des délais raisonnables les dysfonctionnements rencontrés par le Client lors de l'utilisation des Services, et ce dans les conditions précisées dans le présent Article.

Dysfonctionnement non imputable à ACRIB / Sous-traitant hébergeur

Si le Client informe ACRIB d'un dysfonctionnement concernant les Services et si, après vérification d'ACRIB, il est établi que le défaut est imputable à une intervention sur les Services dont ni ACRIB ni le Sous-traitant hébergeur ne sont responsables, ou qu'il est imputable à une mauvaise utilisation des Services, ACRIB pourra facturer au Client les frais engagés. En aucun cas, ACRIB ne pourra être tenu de réparer un défaut qui ne lui est pas imputable. Toutefois, dans le cas où ACRIB accepte de réparer ce défaut à la demande du Client, la réparation sera effectuée aux frais de ce dernier.

En outre, en qualité d'hébergeur, la responsabilité de fonctionnement se limite au bon fonctionnement du Serveur, à la bonne attribution des Ressources et le cas échéant à son accès à internet. En aucun cas, un dysfonctionnement pourra être imputé à ACRIB si celui-ci concerne le système d'exploitation, les données hébergées ou les logiciels installés.

Dysfonctionnement imputable à ACRIB / Sous-traitant hébergeur

Si les Services d'ACRIB ou du Sous-traitant hébergeur se révèlent défectueux, le Client doit accorder à ACRIB un délai raisonnable pour corriger le défaut.

Maintenance

En supplément, ACRIB propose des contrats de prestations de maintenance des serveurs permettant le maintien en condition opérationnel et le suivi des mises à jours des services hébergés. Ceux-ci feront l'objet d'une facturation supplémentaire.

11. SUSPENSION DES SERVICES

En complément des conditions fixées dans les Conditions Générales, les Services sont susceptibles d'être suspendus ou limités par ACRIB en cas d'inexécution contractuelle de la part du Client. Dans cette hypothèse, ACRIB adresse au Client par courrier électronique avec accusé de réception une lettre de mise en demeure l'informant de la suspension ou de la limitation des Services en l'absence de l'exécution de l'obligation concernée à l'expiration d'un délai expresse, qui ne peut être inférieur à sept (7) jours. ACRIB est notamment fondé à limiter ou à suspendre les Services dans ces conditions en cas de défaut de paiement du Client.

La suspension ou la limitation des Services dans cette situation ne donne droit à aucune indemnité au bénéfice du Client, et n'interrompt pas ses obligations de paiement au titre du Contrat. ACRIB disposera en outre de la faculté de résilier le Contrat conformément à l'Article « Résiliation » des présentes.

Les Services sont également susceptibles d'être suspendus ou limités par ACRIB dans les cas suivants, en avisant raisonnablement le Client par tous moyens :

- En cas d'opérations de maintenance à des fins de prévention ou correctives ;
- En cas de risque pour la sécurité des Services ou des équipements ou du Contenu hébergé ;
- En cas de demande d'une autorité judiciaire ou administrative.

Dans ces trois dernières hypothèses, le Client reste tenu de ses obligations de paiement au titre du Contrat, sauf en présence d'une limitation ou d'une interruption des Services qui serait supérieure à 48 heures. Dans cette situation, le Client peut suspendre ses obligations de paiement jusqu'au rétablissement des Services, ou résilier le Contrat conformément à l'Article « Résiliation » des présentes.

Dans l'hypothèse d'une limitation ou d'une suspension des Services en raison d'un défaut de paiement du Client, des frais de rétablissement des Services pourront lui être raisonnablement et légitimement facturés.

12. DEMANDE D'ÉVOLUTIONS DU CLIENT

Le Client pourra demander toute évolution du Service, notamment en cas d'évolution de ses besoins. ACRIB s'engage à étudier la demande du Client et fera ses meilleurs efforts pour proposer une évolution du Service susceptible de satisfaire cette demande. A ce titre, ACRIB communiquera au Client, dans les meilleurs délais, un devis indiquant la faisabilité de l'évolution de Service demandée, son prix ainsi que le délai de réalisation.

La mise en œuvre de toute évolution de Service par ACRIB ne sera réalisée que postérieurement à la signature d'une Proposition Commerciale, qui sera dès lors régie par les dispositions des présentes.

13. REVISION DES PRIX

En complément des clauses présentes dans les Conditions Générales, ACRIB se réserve le droit de réviser les prix mensuellement du Serveur ou des options et licences de Logiciels associées, notamment en cas de :

- changement significatif des coûts de fonctionnement et notamment sans que cela soit exhaustif, du coût de l'énergie, du réseau ou d'attribution des adresses IP ;
- changement des conditions tarifaires des options et licences associées, notamment mais pas exclusivement lors qu'elles sont éditées ou produites par un tiers ;

Dans ce cas, la nouvelle tarification s'applique aux Contrats en cours. ACRIB en informera le Client au plus tard un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

En cas de désaccord, le Client dispose du droit de résilier le Service ou les options y afférents. La résiliation devra être notifiée à ACRIB par courrier recommandé avec accusé de réception avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix. Le cas échéant, la licence ou le service sera résiliée à l'issue de la période mensuelle suivant la notification de la résiliation, étant précisé que l'utilisation des Services pendant cette période sera facturée au prix en vigueur avant l'entrée en vigueur de la nouvelle tarification.

A défaut, le Client sera réputé avoir accepté sans réserve les nouvelles conditions tarifaires du Contrat à compter de la première échéance suivante.

14. CONDITIONS LIÉES À L'USAGE DE WINDOWS SERVEUR

ACRIB permet l'utilisation du système d'exploitation « Windows Serveur » édité par la société Microsoft. Les autres systèmes d'exploitation édités par Microsoft sont proscrits. (Exemples : Windows 10, Windows 11).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepte les règles d'utilisations du Logiciel, définies par Microsoft.

Afin de permettre l'usage du système d'exploitation « Windows Serveur », ACRIB et son Sous-traitant hébergeur ont contractualisé un accord permettant de mettre à disposition le système d'exploitation ainsi que des licences complémentaires y afférent, en échange d'une redevance mensuelle.

Afin de pouvoir utiliser le système d'exploitation « Windows Serveur », le Client doit :

- s'acquitter auprès d'ACRIB de l'abonnement lié à l'utilisation de ces licences ; ou
- disposer d'un contrat de licence auprès de Microsoft incluant un contrat de « Software Assurance » ;

15. OBLIGATIONS DES PARTIES

Obligations d'ACRIB

ACRIB est tenu d'une obligation générale de moyens dans l'exécution du Contrat et exécute les obligations contractuelles mises à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession.

Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Apporter à ACRIB l'assistance requise dans le cadre de l'installation et la modification des Services ainsi que la détection des dysfonctionnements ;
- Désigner un interlocuteur privilégié d'ACRIB pour les besoins de l'exécution du Contrat ;
- Informer ACRIB de tout évènement dont il pourrait avoir connaissance et qui serait susceptible d'avoir un impact sur la bonne exécution du Contrat ;
- Administrer le Contenu hébergé sur le Serveur conformément aux règles de l'art, dans le respect des droits des tiers et de la réglementation en vigueur.
- N'utiliser que l'adresse IP communiquée par ACRIB ;
- Ne pas procéder à l'envoi massif de messages ou communications non sollicités (« spamming ») ;
- Ne pas utiliser de façon abusive les ressources mises à sa disposition dans le cadre des Services ;
- Ne pas contourner les règles de sécurité d'autres hôtes, réseaux ou comptes et ne pas empiéter sur leurs autres services ;
- Prendre toutes mesures utiles pour sécuriser le Contenu hébergé ;
- Veiller à la confidentialité et au bon usage des identifiants et mots de passe attribués par ACRIB lors de la conclusion du Contrat ainsi que ce ceux ultérieurement créés ou modifiés par le Client ;
- Respecter la « netiquette » (c'est-à-dire l'ensemble des usages en vigueur sur internet) ;
- Veiller au respect des droits des tiers et de la réglementation en vigueur quant au Contenu hébergé, et prendre toutes mesures nécessaires pour empêcher ou faire cesser toute violation constatée ;
- Conserver les fichiers de journalisation comportant les données de connexion des personnes accédant au Contenu hébergé, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur ;
- Ne pas falsifier ou masquer des informations sur le Client ou les Utilisateurs des Services ou toute autre information liée aux Services ;
- Ne pas utiliser ou tenter d'utiliser le Service d'une manière visant à éviter d'en subir les frais ou de payer pour son utilisation ;
- Veiller à ce que la réputation d'ACRIB et du Sous-traitant hébergeur ne soit pas compromise ;
- Et de façon générale, respecter et faire respecter par ses préposés l'intégralité des obligations prévues par le présent Contrat en ce qui concerne tant le Contenu hébergé que l'utilisation des Services.

En cas de violation par le Client des obligations stipulées ci-avant, ACRIB se réserve le droit de suspendre immédiatement la fourniture des Services. En conséquence des obligations prévues aux présentes, le Client garantit ACRIB et le Sous-traitant hébergeur contre toute condamnation qui pourrait être prononcée à son encontre, du fait du Contenu hébergé, notamment sur le fondement de la réglementation applicable aux fournisseurs d'hébergement.

Sauf accord contraire entre les Parties, le Client est responsable de la politique de sécurité de ses réseaux, machines virtuelles et Contenu hébergé, et de toute procédure relative aux failles de sécurité et aux attaques.

Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs des conditions d'utilisation des Services et reste seul responsable du respect des obligations contractuelles et de la bonne utilisation des Services par les Utilisateurs.

Sécurité et mises à jour

Le Client est responsable de la gestion des risques inhérents aux Services et devra notamment s'assurer de la formation des personnes habilitées à exploiter les Services, auditer à intervalle régulier les sauvegardes, l'intégrité des données et les accès aux Services actifs, déployer conformément à l'état de l'art les ressources nécessaires afin de limiter les accès aux seuls besoins fonctionnels établis, utiliser des liens chiffrés et/ou dédiés pour les communications qu'il aura évaluées comme le nécessitant.

Le Client assume seul les risques et périls de l'ensemble des logiciels et services présents, utilisés et/ou hébergés par lui ou les tiers agissant pour son compte et/ou en son nom dans le cadre des Services et est seul responsable des Contenus. ACRIB n'accède ni ne consulte lesdits Contenus et n'en effectue aucune sauvegarde. Il appartient au Client de procéder à toutes sauvegardes des Contenus (ou autres moyens visant à s'assurer de leur pérennité) qu'il estime nécessaires afin de se prémunir d'une éventuelle suppression, altération ou modification desdits Contenus.

Le Client est seul en charge de la gestion de ses Contenus ainsi que des environnements et systèmes qu'il déploie sur les infrastructures étant mises à sa disposition dans le cadre des Services, ACRIB ne procédant à aucune opération à cet effet (telle que, notamment mais non limitativement, mise en place d'un plan de continuité de l'activité du Client, d'un plan de reprise d'activité du Client ou de pare-feux sur les environnements du Client).

Le Client devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres Contenus, données et/ou logiciels notamment contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition. Afin de maintenir le niveau de sécurité des Services, le Client doit procéder sans délai excessif aux mises à jour des logiciels, particulièrement ceux pour lesquels un défaut de sécurité a été relevé par le Client, l'éditeur dudit logiciel ou ACRIB.

Dans le cas où les Services mis à disposition du Client :

- Sont piratés ou attaqués,
 - Contiennent des logiciels dont les mises à jour de sécurité n'ont pas été installées par le Client,
 - Hébergent, diffusent ou utilisent des Contenus illicites ou prohibés, ou plus généralement sont utilisés à des fins illicites, ou
 - Ont fait l'objet d'une réquisition de la part des autorités administratives et/ou judiciaires,
- ACRIB se réserve la possibilité de suspendre immédiatement les Services, sans notification préalable et sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité notamment mais non limitativement, au titre des éventuelles pertes de données, pertes de chiffre d'affaires et/ou interruptions de service qui en résulteraient. Le Client déclare être conscient de l'absence de fiabilité complète du réseau Internet et s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires à la préservation de l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données transitant par Internet. ACRIB ne saurait être tenue responsable des dommages que pourrait subir le Client du fait du réseau Internet.

16. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE ET PENALITES

Lorsque cela est indiqué dans l'offre et la Proposition commerciale, ACRIB s'engage dans le cadre d'une obligation de moyens à fournir le Service avec des objectifs de disponibilité, de continuité et de qualité définies ci-après.

Ces objectifs de niveaux de service sont établis sur les offres commerciales de Services et peuvent être aménagés différemment dans chaque Proposition commerciale, notamment par le biais de la souscription d'options payantes de niveau de service qui pourront, le cas échéant, être proposés au Client par ACRIB.

Disponibilité du Service

Sous réserve du Contrat de Service souscrit, ACRIB s'engage à utiliser tous les moyens raisonnables pour fournir le Service pendant une durée au moins égale à 99,85% du temps sur un (1) an, à l'exclusion des maintenances programmées et des cas de Force Majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales de Vente.

Pénalité

En cas de non-respect de la garantie de fonctionnement (SLA), le Client pourra exiger des pénalités telle que définie ci-dessous :

- SLA < indisponibilité < 99% : 25% de la redevance mensuelle du Service concerné.
- 99% < indisponibilité < 95% : 50% de la redevance mensuelle du Service concerné.
- 95% < indisponibilité < 90% : 100% de la redevance mensuelle du Service concerné.

Cet engagement couvre l'interruption totale d'un Service, constatée et mesurée par ACRIB.

Les éventuelles pénalités dues par ACRIB au Client conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales de Vente constitueront la seule indemnisation due par ACRIB au Client au titre de la qualité et de la disponibilité du Service.

17. DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT

Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de signature par les Parties.

Sauf cas particulier de contrat sans engagement mentionné sur la Proposition commerciale, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la Date de mise en service et sera tacitement reconductible par périodes de mêmes durées, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties au moins un (1) mois avant son terme, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Résiliation du Contrat

En complément des conditions fixées aux Conditions Générales, chacune des Parties peut résilier le Contrat en cas de manquement grave de l'autre Partie à ses obligations contractuelles. Dans ce cas, la résiliation devient effective à l'expiration d'un délai d'un (1) mois après l'envoi par courrier recommandé d'une mise en demeure notifiant la volonté de résilier le Contrat à la Partie défaillante et restée infructueuse.

Le non-paiement total ou partiel d'une facture à son échéance par le Client pourra notamment fonder une telle demande de résiliation du Contrat de la part d'ACRIB. Si ACRIB a déjà suspendu ou limité les Services en raison d'un non-paiement du Client conformément à l'Article « Suspension des Services » des présentes, ACRIB est fondé à obtenir la résiliation du Contrat après l'expiration d'un délai d'un (1) mois suivant cette limitation ou cette suspension, en adressant au Client un courrier recommandé avec accusé de réception notifiant cette résiliation.

Dans cette hypothèse, l'intégralité des sommes dues au titre du Contrat deviendront immédiatement exigibles et seront payables dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'envoi de la lettre de résiliation du Contrat par ACRIB.

ACRIB pourra en outre résilier le Contrat dans l'hypothèse où l'exécution des obligations mises à sa charge deviendrait excessivement coûteuse pour elle. Dans ce cas, ACRIB notifie par lettre recommandée cette résiliation au Client, laquelle devient effective quinze (15) jours après réception du courrier.

Il est précisé qu'en cas de résiliation du Contrat par ACRIB résultant des inexécutions ou des fautes du Client, les sommes non encore échues au titre des Services, compte tenu de la durée normalement prévue du Contrat, deviendront exigibles.

18. RÉVERSIBILITÉ

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, le Client doit effectuer à distance la copie du Contenu hébergé se trouvant sur le Serveur avant la résiliation effective du Contrat.

Dans le cadre d'un hébergement en Serveur Virtuel, le Client peut également demander la mise à disposition d'une copie du disque de son Serveur.

Dans ce cas, ACRIB mettra à disposition pendant sept (7) jours les données en ligne dans un espace sécurisé.

Moyennant des frais supplémentaires, une copie physique sur disque dur externe peut également être transmise au Client.

Dans tous les cas, la copie mise à disposition par ACRIB sera au format « QCOW2 ».

ACRIB peut, à la demande du Client, proposer une prestation d'aide au transfert des données vers un nouvel hébergeur. Dans ce cas, cette prestation, après accord des Parties, fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Passé un délai de sept (7) jours après la résiliation effective du Contrat, ACRIB procédera à l'effacement définitif du Contenu hébergé, sans que le Client ne puisse lui en faire grief ni invoquer quelque préjudice que ce soit.

19. RESPONSABILITÉ

En précision de l'article « Responsabilité » des Conditions Générales, il est précisé que :

Exclusions de certains dommages

Si les Services ne comprennent pas de prestation de sauvegarde du Contenu hébergé, il est précisé qu'ACRIB ne pourra être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de la perte ou de l'altération du Contenu hébergé, ainsi que de toutes données ou informations, ni des pertes de profit ou de jouissance, de quelque nature que ce soit, y compris liés directement ou indirectement à des interruptions des Services ou au mauvais fonctionnement des Serveurs.

Exclusions de certains faits générateurs de dommages

La responsabilité d'ACRIB ne pourra être engagée si le préjudice subi par le Client résulte :

- D'une suspension ou d'une limitation des Services mise en œuvre conformément à l'Article « Suspension des Services » des présentes.
- D'une résiliation des Services mise en œuvre conformément à l'Article « Résiliation des Services » des présentes.

Plafond de responsabilité

En tout état de cause, la responsabilité d'ACRIB en cas de dommages survenus au Client ne peut en aucun cas excéder le montant total hors taxes perçu par ACRIB au titre de l'exécution du Contrat lors du dernier mois, et à condition que la faute d'ACRIB soit prouvée, sauf en présence de dol de sa part, ou de préjudices corporels subis par le Client.

Responsabilité du Client

Le Client s'engage à garantir et indemniser ACRIB contre tout manquement au titre du présent Contrat. Il garantit en outre ACRIB contre toute action d'un tiers fondée sur la violation de ses droits, ou sur la violation d'une disposition légale par le Client.