

**PREAMBULE**

Les présentes conditions générales sont conclues entre :

La société OLIHOST, SAS, société de droit français, élisant domicile 2 Allée de l'Innovation – Parc Gouraud – BP80188 – 02205 SOISSONS Cedex, inscrite au RCS de SOISSONS au numéro B534 686 183, représentée par Mr. BLASYK, ci-dessous nommée OLIHOST,

Et entre 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 la société OLIHOST, ci-après nommée le Client.

**ARTICLE 1 / OBJET**

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'OLIHOST toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions juridiques, techniques et financières dans lesquelles OLIHOST s'engage avec le Client.

Les présentes conditions générales de Service complétées le cas échéant par des conditions particulières et/ou annexes

Annexes proposées par OLIHOST sont applicables, à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles du Client, à toute commande par le Client de prestations d'OLIHOST.

**ARTICLE 2 / OBLIGATIONS D'OLIHOST**

OLIHOST s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. OLIHOST ne répond que d'une obligation de moyen.

**ARTICLE 3 / RESPONSABILITÉ D'OLIHOST**

La responsabilité d'OLIHOST ne sera pas engagée :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à OLIHOST au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable d'OLIHOST ("Cas de Force Majeure"), alors OLIHOST, sous réserve d'une prompte notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Soit encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés,
- divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel OLIHOST n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance,
- demande d'interruption temporaire ou définitive du Service émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN,
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Les réparations dues par OLIHOST en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge d'OLIHOST, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à OLIHOST pour la période considérée ou facturées au Client par OLIHOST ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité d'OLIHOST a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes. OLIHOST n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données stockées sur ses serveurs. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à OLIHOST au titre des prestations réalisées.

**ARTICLE 4 / OBLIGATIONS & RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client s'engage à communiquer, lors de la création de son compte client et à chaque modification de celles-ci, ses coordonnées et informations bancaires exactes et mises à jour à OLIHOST. OLIHOST se réserve la possibilité de demander des documents justificatifs au Client pour s'assurer de l'exactitude de ses informations.

Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de son Service. OLIHOST dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse

des mots de passe mis à la disposition du Client ou générés par le Client lui-même. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du Client à l'exclusion de celle d'OLIHOST.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers, aux libertés et à la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers. Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de l'administration de ses Services, OLIHOST ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux Services du Client. Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus et des points visés aux conditions particulières, et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour OLIHOST de déclabler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les Services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels OLIHOST pourrait prétendre.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait d'OLIHOST. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande d'OLIHOST à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir OLIHOST de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre OLIHOST et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client s'engage à informer OLIHOST dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 24 heures de toute perte éventuelle des mots de passe. Le Client, pour tout contact avec OLIHOST, s'engage à formuler clairement sa demande, selon les règles d'usage.

**ARTICLE 5 / ASSISTANCE TECHNIQUE****5.1 Outils & documentation fourni par OLIHOST.**

OLIHOST met à la disposition du Client un ensemble d'outils et documentations accessibles sur le Site OLIHOST. Cette page contient également les coordonnées permettant de prendre contact avec le personnel d'OLIHOST. OLIHOST met à la disposition du Client sur cette page :

- Les coordonnées permettant de contacter l'Assistance technique d'OLIHOST ;
- Un formulaire de déclaration d'Incident ;
- Les coordonnées du Service Infogérance pour la réalisation de prestations complémentaires faisant l'objet d'une facturation distincte (infogérance, intervention spécifique...).

**5.2 Procédure de déclaration d'incident.**

Pour déclarer un Incident, le Client doit remplir le formulaire spécifique disponible dans l'Interface de gestion et communiquer le maximum d'informations sur son problème pour permettre la bonne réalisation du Diagnostic. Le Client sera également en mesure de retrouver les précédents tickets contenant ses échanges électroniques avec OLIHOST.

A cette fin, le Client autorise expressément OLIHOST et ses filiales, à se connecter à son Service et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du Diagnostic tant au niveau matériel que logiciel. A ce titre, OLIHOST se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que le Client utilise le Service en violation des conditions générales et particulières d'OLIHOST ou des lois et règlements en vigueur.

L'ensemble des échanges entre les parties et notamment les échanges électroniques et conversations téléphoniques feront foi de l'engagement du Client à l'intervention d'OLIHOST.

**5.3 Prise en charge de l'incident & élaboration du diagnostic.**

Dans le cadre de cette procédure de déclaration d'Incident, OLIHOST sera amenée à effectuer un Diagnostic de manière à rechercher l'origine et la cause du dysfonctionnement rencontré. Si dans le cadre de ses recherches, OLIHOST détermine que le dysfonctionnement est un Incident c'est-à-dire qu'il relève de la responsabilité d'OLIHOST, le coût afférent à la réalisation du Diagnostic sera entièrement assumé par OLIHOST conformément aux termes contractuels applicables au Service.

A contrario, si le diagnostic fait apparaître que l'Incident rencontré par le Client ne relève pas d'une responsabilité d'OLIHOST ou que son existence ne peut être confirmée, le temps passé par OLIHOST dans la réalisation du Diagnostic sera facturé au Client sur une base forfaitaire au tarif consultable sur le Site Intranet et tel que rappelé lors de la déclaration d'Incident du Client

Dans l'hypothèse où OLIHOST ne parviendrait pas à identifier l'origine ou la cause du Dysfonctionnement, Les recherches relatives à l'établissement du Diagnostic ne seront pas facturées au Client si OLIHOST n'est pas en mesure d'identifier la cause du dysfonctionnement ou si OLIHOST n'est pas en mesure de communiquer un devis au client pour la correction du dysfonctionnement.

De même, le Diagnostic ne sera pas facturé au Client, lorsqu'OLIHOST ne sera pas en mesure de communiquer un devis pour la résolution du dysfonctionnement.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement à l'Assistance technique. OLIHOST se réserve le droit de refuser la prise en charge d'une demande du Client si son comportement ou la fréquence de ses demandes sont de nature à dérégler le fonctionnement normal du Service d'Assistance technique.

#### 5.4 Résolution du dysfonctionnement.

A l'issue du Diagnostic, OLIHOST communiquera la cause du dysfonctionnement et orientera le Client vers les solutions techniques à apporter pour la résolution du problème rencontré. Dans la mesure où le Dysfonctionnement ne relèverait pas de la responsabilité d'OLIHOST, OLIHOST fera parvenir au Client un devis correspondant au coût des opérations de résolution si le Client souhaite qu'OLIHOST prenne en charge la résolution de son problème.

A ce titre OLIHOST rappelle qu'elle n'est soumise qu'à une obligation de moyen.

#### 5.5 Conditions de règlement.

Les sommes dues seront facturées le mois suivant à la date anniversaire mensuelle du Service ayant fait l'objet de la mesure d'assistance technique. En cas de renouvellement mensuel du Service, l'ensemble des sommes dues relatives à ce Service y compris au titre de l'assistance technique sera facturé. Aucune nouvelle intervention n'aura lieu si le règlement de l'intervention précédente n'a pas été honoré.

### ARTICLE 6 / EXÉCUTION, TARIF & PAIEMENT

#### 6.1 Créditation du compte Client.

Pour toute commande de Service auprès d'OLIHOST, OLIHOST doit créer un compte client comprenant les coordonnées et informations bancaires exactes du Client. Ce compte client peut faire l'objet d'une procédure de vérification par OLIHOST afin de s'assurer que les informations communiquées par le Client sont correctes.

#### 6.2 Confirmation de la commande.

OLIHOST accorde réception au Client, par courrier électronique, du bon de commande, et l'informe de la mise en œuvre du Service commandé dans les conditions décrites ci-après.

#### 6.3 Exécution de la commande.

La mise à disposition du Service intervient dans un délai maximal de 14 jours à compter de la signature du bon de commande par le Client. Le paiement effectif est réalisé dès lors que les sommes correspondantes au Service sont définitivement créditées sur le compte d'OLIHOST.

Passé ce délai et à défaut de mise à disposition du Service par OLIHOST, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.

#### 6.4 Tarif.

Les tarifs en vigueur pour les différentes prestations proposées par OLIHOST sont disponibles sur demande auprès d'OLIHOST ([contact@olihost.com](mailto:contact@olihost.com)), à l'adresse suivante : OLIHOST, SAS : 2 Allée de l'Innovation – Parc Gouraud – BP80188 – 02205 SOISSONS Cedex.

Les Services ou prestations commandés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises sauf indication contraire et sont payables en euros. Selon la nature du Service souscrit, OLIHOST pourra facturer au Client des Frais d'installation, ou Frais de mise en service. OLIHOST adressera par courrier électronique et/ou par courrier postal. Le Client accepte expressément que la facture lui soit transmise par voie électronique.

OLIHOST se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique un mois à l'avance si les nouveaux tarifs hors taxes sont moins favorables au Client. Dans cette hypothèse, le Client disposera à compter de cette information d'un délai d'un mois pour résilier le présent contrat sans pénalité. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

OLIHOST se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes. Les prestations fournies par OLIHOST sont payables à la commande. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat de prestations de Services OLIHOST. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par OLIHOST de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu ;
- la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour OLIHOST d'user de la faculté de résiliation du contrat ;
- l'impossibilité de souscrire de nouvelles prestations ou de les renouveler ;
- l'application d'un intérêt à un taux égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des Services devront être exprimés auprès du Service Client d'OLIHOST par l'intermédiaire de l'Interface de gestion du Client dans un délai d'un mois après émission du bon de commande.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par OLIHOST, OLIHOST en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client devra alors régler la somme due en euros.

Le Client, ayant la qualité de professionnel, en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard d'OLIHOST, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à hauteur de 40€, en application de la loi 2012-387 du 22 mars 2012.

#### 6.5 Paiement.

Le paiement peut s'effectuer par prélèvement automatique (Entreprises privées) ou par mandat administratif (collectivités).

#### 6.6 Durée.

Le service à pour durée celle prévu à la commande. Les données seront effacées à l'expiration du service. OLIHOST s'engage à effectuer, au minimum, deux rappels par courrier électronique avant l'expiration du service.

#### 6.7 Renouvellement de Service.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par OLIHOST, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par OLIHOST de la demande d'enregistrement ou de renouvellement.

### ARTICLE 7 / RÉSILIATION, LIMITATION & SUSPENSION DU SERVICE

7.1 Le contrat se renouellera par tacite reconduction, selon les tarifs et les conditions d'OLIHOST en vigueur à la date de la reconduction.

7.2 Après la période initiale, le contrat pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis d'un (2) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le CLIENT.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement, le CLIENT devra verser à OLIHOST des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

Le Client devra notifier sa demande par lettre recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : 2 Allée de l'Innovation – Parc Gouraud – BP80188 – 02205 SOISSONS Cedex. Dans ces cas, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OLIHOST des sommes déjà versées.

7.3 Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure subsistant plus de trente jours.

7.4 Dans tous les autres cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'un courrier électronique adressé par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par ladite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

7.5 En cas de résiliation du service, OLIHOST s'engage à restituer l'ensemble des données stockées dans le cadre du service Cloud au CLIENT et à mettre à disposition un technicien pour la reconfiguration du système.

OLIHOST s'engage à permettre l'accès et la récupération des données sans contrainte d'accès et de délai à une personne habilitée du CLIENT. Une procédure de mise à disposition planifiée d'une copie des données du CLIENT sera mise en œuvre dès le démarrage opérationnel du contrat.

7.6 OLIHOST se réserve le droit d'interrompre le Service du Client si ce Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de l'infrastructure d'OLIHOST. Dans la mesure du possible, OLIHOST informera préalablement le Client.

En cas de nécessité, OLIHOST se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance.

OLIHOST se réserve la possibilité de résilier le Service du Client en cas de non-respect des Conditions générales ou particulières d'OLIHOST applicable au Service du Client.

### ARTICLE 8 / CONDITIONS D'EXPLOITATION

Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par la société OLIHOST, et extérieure à ses moyens techniques.

Par ailleurs, le Service est restreint, limité ou suspendu de plein droit par OLIHOST :

- s'il apparaît que le Client utilise les Services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme au Contrat de Déontologie sur le Site OLIHOST ou aux présentes conditions générales
- en application des conditions particulières applicables ;
- si OLIHOST se voit notifier par tout tiers intéressé une décision administrative, arbitrale ou judiciaire, rendue conformément aux lois applicables, ordonnant une telle restriction, limitation ou suspension, sans qu'il soit nécessaire d'appeler OLIHOST en la cause.
- si OLIHOST reçoit une notification conforme à la loi pour la Confiance dans l'Economie numérique portant à sa connaissance l'existence d'un contenu manifestement illicite.
- si les coordonnées indiquées dans le compte client apparaissent fausses, inexactes ou non actualisées

### ARTICLE 9 / INFORMATION DU CLIENT & CONFORMITÉ DU SERVICE

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du matériel et du Service à ses besoins et avoir reçu d'OLIHOST toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

OLIHOST se réserve le droit de contrôler le respect des conditions d'utilisation du Service.

### ARTICLE 10 / TOLÉRANCE

Le fait que OLIHOST ne se prévèle pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation par OLIHOST à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

### ARTICLE 11 / DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre du Service, le Client est informé qu'OLIHOST collecte des données personnelles le concernant, qui font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, à des fins de gestion de la relation client et de respect des obligations légales et réglementaires.



Afin de permettre aux filiales d'OLIHOST d'assurer l'assistance et la maintenance du Service, le Client reconnaît et accepte que les données personnelles le concernant soient transférées par OLIHOST à ses filiales, y compris en dehors de l'Union Européenne. Celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture du Service, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données personnelles.

Les données personnelles du Client ne sont en aucun transmises à des tiers à l'exclusion des Services pour lesquels la communication des données est nécessaires à la bonne réalisation du Service (ex : transmission au Bureau d'enregistrement des données du titulaire d'un nom de domaine).

OLIHOST pourra également transmettre les informations personnelles du Client à la demande des autorités judiciaires et / ou administratives dans le cadre d'une réquisition judiciaire émise par une autorité compétente.

Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des informations qui le concernent. Il peut exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant par courriel à l'adresse électronique : [contact@olihost.com](mailto:contact@olihost.com) ou encore par courrier postal à l'adresse : OLIHOST - Correspondant Informatiques et Libertés - 2 Allée de l'Innovation – Parc Gouraud – BP80188 – 02205 SOISSONS Cedex

Le Client reste exclusivement et entièrement responsable des traitements de données à caractère personnel qu'il effectue pour son propre compte et s'engage, pour ce qui concerne les données, à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à procéder à toutes formalités préalables adéquates auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

En application des dispositions de l'article 34 bis de la loi Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978 , il appartient au Client fourni au public des Services des communications électroniques sur les réseaux de communications électroniques ouverts au public et mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel tel que défini par la loi précitée, de notifier sans délai à la CNIL toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel.

De plus, dans l'hypothèse où cette violation serait susceptible de porter atteinte aux données à caractère personnel ou à la vie privée d'un de ses clients ou d'une autre personne physique, il appartient au Client d'en avertir l'intéressé également, dans les conditions prévues à l'article 34bis de la loi du 6 janvier 1978.

Enfin il incombe au Client fourni au public des Services de communications électroniques de tenir à jour un inventaire des violations de données à caractère personnel, notamment de leurs modalités, de leur effet et des mesures prises pour y remédier et de le conserver à la disposition de la CNIL.

Dans tous les cas où des données du Client sont traitées par OLIHOST en tant que sous-traitant au sens de la loi du 6 janvier 1978, il est rappelé qu'OLIHOST n'agit que sur instructions du client et sous la responsabilité de ce dernier. OLIHOST assure dans ce cas la sécurité et la confidentialité des données concernées dans les conditions définies dans l'article 13 des présentes.

## ARTICLE 12 / RÈGLEMENTATION APPLICABLE À L'HÉBERGEMENT DE DONNÉES DE SANTÉ

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 impose aux personnes exerçant l'activité d'hébergement de données de santé à caractère personnel de disposer d'un agrément conforme aux prescriptions de l'article L 1111-8 du Code de la santé publique. OLIHOST rappelle au Client qu'il lui appartient de se référer à la liste des hébergeurs agréés (<http://esante.gouv.fr/Services/referentiels/securite/hebergeurs-agrees>) pour tout hébergement de données de santé caractère personnel.

## ARTICLE 13 / CONFIDENTIALITÉ, LOCALISATION & SÉCURITÉ PHYSIQUE DES INFRASTRUCTURES

OLIHOST est tenu, ainsi que l'ensemble de son personnel et les filiales du groupe OLIHOST, au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, les informations et les décisions dont ils auront eu connaissance dans le cadre de ces présentes conditions générales et de la réalisation des prestations liées.

OLIHOST s'interdit notamment de communiquer à toute personne autre qu'elle-même, les filiales du groupe OLIHOST, l'ensemble de son personnel ou un tiers sur demande d'une autorité compétente (administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables), directement ou indirectement, tout ou partie des informations, de toute nature (commerciale, technique, financière, nominative, etc.), qui lui seront communiquées ou dont OLIHOST aura connaissance à l'occasion de l'exécution de la prestation.

- Localisation des Infrastructures :  
Les infrastructures sur lesquelles sont développés les Services OLIHOST sont localisées sur le territoire français.
- Sécurité Physique des locaux :  
OLIHOST prend l'ensemble des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux Infrastructures sur lesquelles sont stockées les données du Client par des personnes non autorisées.

## ARTICLE 14 / MODIFICATION

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées. Les parties conviennent que OLIHOST peut, de plein droit, modifier son Service sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne. Toute modification ou introduction de nouvelles options d'abonnement fera l'objet d'une information en ligne sur le Site OLIHOST ou l'envoi d'un courrier électronique au Client. Dans cette hypothèse, le Client peut, en dérogation à l'article 7, résilier le contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications.

## ARTICLE 15 / DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 15.1 Divisibilité.

La nullité d'une des clauses du contrat de prestations de Services souscrit auprès d'OLIHOST, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une Juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat de prestations de Services qui garderont leur plein effet et portée.

Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

### 15.2 Intitulés.

Les intitulés des articles des Conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

### 15.3 Conditions particulières & annexes.

Les conditions particulières et éventuelles annexes sont incorporées par référence aux Conditions générales de Services d'OLIHOST et sont indissociables desdites Conditions générales. L'ensemble de ces documents est dénommé dans le présent document «Conditions Générales ».

### 15.4 Communications.

Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur d'OLIHOST feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par OLIHOST pendant toute la période des relations contractuelles.

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les Conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'aviso de réception à :

- Pour OLIHOST : 2 Allée de l'Innovation – Parc Gouraud – BP80188 – 02205 SOISSONS Cedex

Pour le Client : à l'adresse postale et/ou e-mail qu'il a fourni à OLIHOST.

### 16.5 Publicité & promotion.

OLIHOST pourra à l'occasion de publicité, manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des Services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou sa plaquette.

## ARTICLE 17 / ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

En cas de litige avec un client non considéré comme consommateur au sens du code de la Consommation, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de SOISSONS (France), nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

## ARTICLE 18 / LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.

**ARTICLE 1 / OBJET**

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de services d'OliHost, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OliHost s'engage à louer sur sa plateforme, le serveur Internet dédié du Client. Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

**ARTICLE 2 / MOYENS**

La plate-forme serveur d'OliHost où sera installé le serveur virtualisé dédié au Client est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de stations connectées au réseau Internet.

**ARTICLE 3 / SUPPORT TECHNIQUE**

OliHost met à la disposition du Client une assistance technique dans les conditions prévues aux conditions générales de service.

**ARTICLE 4 / CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATION**

OliHost informera par courrier électronique de la mise à disposition du serveur virtualisé dédié au Client. La mise en ligne effective du serveur virtualisé dédié détermine la date initiale à laquelle la facturation prendra effet.

Le serveur loué au Client reste la propriété d'OliHost. Tout serveur loué auprès d'OliHost bénéficie d'une adresse IP fixe. Le serveur sera accessible via la plate-forme serveur d'OliHost.

OliHost met à la disposition du Client différentes catégories de serveurs dont les tarifs et configurations hardware et software de base sont décrits en ligne sur le site internet d'OliHost.

Le Client est administrateur du serveur loué à OliHost. Il a la possibilité d'installer par lui-même des applications software sur le serveur. Ces installations se font sous son entière responsabilité, et OliHost ne pourra être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement du serveur consécutif à ces installations.

**ARTICLE 5 / OBLIGATIONS D'OLIHOST**

OliHost s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. OLIHOST s'engage à :

**5.1** Maintenir en état de fonctionnement le matériel. En cas de défaillance du matériel loué au Client, OliHost s'engage à remplacer la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, OLIHOST en informe immédiatement le Client.

**5.2** Assurer l'accès au serveur via Internet 24h/24 tous les jours de l'année. OliHost se réserve la possibilité d'interrompre le serveur pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

**5.3** Intervenir rapidement en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du serveur par le Client sur demande d'intervention du Client.

**5.4** Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

**ARTICLE 6 / RESPONSABILITÉ d'OLIHOST**

OliHost se réserve le droit d'interrompre la connexion à Internet du Serveur loué au Client, si ce serveur constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'OliHost, que ce soit suite à un piratage dudit serveur, ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système, ou à une nécessité de mise à jour du serveur.

OliHost informera auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions. OliHost s'engage à rétablir la connexion dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client.

OliHost ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le serveur du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit. OliHost ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

**ARTICLE 7 / OBLIGATIONS & RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

**7.1** Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et des sites Internet hébergés sur son serveur virtualisé dédié, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, OliHost ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

OliHost ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le serveur, et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client.

Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du serveur (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing).

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OliHost des sommes déjà versées.

**7.2** Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du serveur consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

**7.3** Afin de maintenir le niveau de sécurité du serveur du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur sa plate-forme, OliHost s'engage à annoncer au Client, par courrier électronique via la mailing liste dédiée, la disponibilité des mises à jour des applications maintenues par OliHost, pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé. Si la mise à jour de ces applications n'est pas effectuée suite aux demandes d'OliHost, OliHost se réserve le droit d'interrompre la connexion du serveur au réseau Internet.

De même, dans le cas où OliHost détecterait que la machine du client est piratée, un courrier électronique sera envoyé au Client, indiquant qu'une procédure de réinstallation s'impose pour maintenir l'intégrité du serveur et de l'ensemble de la plate-forme. Le Client peut alors

effectuer une telle procédure via son Interface de gestion, après avoir sauvegardé l'ensemble de ses données. OliHost se réserve le droit d'interrompre la connexion du serveur au réseau Internet, en attendant la réinstallation à neuf de la machine. OliHost n'est pas tenu à opérer le transfert des données du système piraté au nouveau système, cette manipulation devant être faite par le Client lui-même. OliHost s'engage et limite uniquement son intervention à l'installation du nouveau système.

**7.4** Pour des raisons de sécurité, OliHost se réserve la possibilité de procéder à la suspension immédiate et sans préavis de tout Serveur sur lequel serait proposé à titre gracieux ou onéreux, un service ouvert au public de Proxy, IRC, VPN, TOR, pour lequel OliHost aurait connaissance d'une utilisation malveillante, frauduleuse ou illicite.

**7.5** Il appartient au Client de s'acquitter de toute licence ou droit d'utilisation contracté auprès d'OliHost ou d'un tiers. A défaut, OliHost se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

**7.6** OLIHOST se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le Client du Service à ces dispositions.

OliHost se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, et de procéder à la résiliation du contrat de location du serveur virtualisé dédié dès lors que le maintien du Serveur du Client constitue un risque trop important pour l'Infrastructure OliHost, ou encore en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales d'OliHost et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

OliHost se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, et de procéder à la résiliation du contrat de location du serveur virtualisé dédié dès lors que le maintien du Serveur du Client constitue un risque trop important pour l'Infrastructure OliHost, ou encore en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales d'OliHost et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

**7.7** Il est rappelé au Client que l'intervention d'OliHost dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur un serveur virtualisé dédié se limite à l'installation du serveur. OliHost n'assure à ce titre que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites sans aucune maîtrise du contenu des sites hébergés ou de la relation contractuelle des éditeurs de ces sites avec leur hébergeur, client d'OliHost au titre d'un contrat de location de serveur virtualisé dédié.

Le Client doit dès lors être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.I.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, puisqu'il assure, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par les destinataires de ces services. Il lui appartient dès lors de détenir et conserver, en application de l'article 6.II de la loi précédée, l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité d'OliHost puisse être à cet égard engagée.

Il appartient également au Client, en application de l'article 6.I.7 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction constitutive d'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de pornographie enfantine, d'incitation à la violence, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent. Enfin, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet ».

**ARTICLE 8 / MESURE DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RÉSEAU OLIHOST**

OliHost met en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures.

A cette fin, OliHost procéde à une mesure de vérification du trafic émis depuis le serveur utilisé par le Client à destination du port 25 (serveur SMTP) sur internet. Cette opération consiste à vérifier le trafic par le biais d'outils automatiques.

Les envois ne sont ni filtrés ni interceptés mais vérifiés avec un décalage temporel de quelques secondes.

Ces opérations sont faites en parallèle et en aucun cas de manière frontale entre le serveur et le réseau internet.

De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : OliHost ne procède pas au marquage (Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par OliHost lors de ces opérations en dehors de données statistiques.

Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP).

Dans l'hypothèse d'envois depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, OliHost en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur.

OliHost ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Serveur même lorsqu'ils sont identifiés par SPAM.

Le Client peut demander le déblocage du port SMTP par l'intermédiaire de son Interface de gestion.

Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entraînera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante.

A compter du troisième blocage, OliHost se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

**ARTICLE 9 / MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)**

OliHost met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque.



Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau OliHost. Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique.

Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité etc...

En raison de la très grande complexité du Service de protection, OliHost n'est soumis qu'à une obligation de moyen, il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en fonctionnement du Service.

En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, OliHost procèdera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée qu'à compter de la détection de l'attaque par les outils d'OliHost, et pour une durée minimale de 26 heures. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité.

Dès lors que l'attaque informatique est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne pourra pas être désactivée jusqu'au terme du délai de 26 heures.

Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, OliHost ne peut garantir l'accessibilité des applications du client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'Infrastructure d'OliHost.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OliHost ou aux autres clients OliHost, OliHost renforcera les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements d'OliHost et atteindre le Service du Client. L'efficacité de la mitigation dépend également de la configuration du Service du Client, à ce titre il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration.

Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc....).

#### ARTICLE 10 / TARIF & FACTURATION

Le tarif varie en fonction de la gamme de serveur, et de la durée de location choisies par le Client lors de la commande. Seul le tarif indiqué sur le bon de commande édité par OliHost correspond au montant total à payer par le Client.

Il appartient au Client de déterminer avec précision l'offre répondant le mieux à ses besoins, celle-ci ne pouvant par la suite être modifiée au cours de l'exécution du contrat.

#### ANNEXE 2 / SERVICE DE BACKUP

##### Objet

Les services Backup quotidiens /Backup Incrémental sont des espaces de stockage permettant une sauvegarde partielle ou totale des données du serveur virtualisé dédié du client.

Les services Backup Hebdomadaire /Backup Incrémental sont accessibles en option à toute personne ayant déjà souscrit à la location d'un serveur virtualisé dédié sous Linux ou FreeBSD. Plusieurs tailles d'espace de stockage sont disponibles.

Le service Backup FTP est disponible dans le cadre de certaines offres de location de serveur virtualisé dédié.

Le Client reconnaît expressément qu'OliHost ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la mise en place du site Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

##### Conditions de réalisation des prestations

###### - Backup quotidien

Le service de Backup quotidien permet la sauvegarde des données du serveur virtualisé dédié une (1) fois par semaine, sous réserve d'avoir souscrit à une offre de capacité de stockage suffisante.

###### - Backup Incrémental

Le service de Backup Incrémental permet la sauvegarde de certaines données du serveur virtualisé dédié. Le client pourra réserver les dates et heures de ses sauvegardes (sous réserve de disponibilité) avec un maximum de deux (2) sauvegardes par jour et ce, dans la limite de la taille de l'espace de stockage auquel il a souscrit.

Le client pourra décider du nombre de sauvegardes précédentes (dénommées 'snapshot') qu'il souhaite conserver sur l'espace de stockage (dans la limite de la taille de l'espace auquel il a souscrit).

###### - Mise en place d'un Backup quotidien ou Incrémental

À la souscription du service, OliHost configura le serveur du client afin de permettre les sauvegardes et informera le client du bon déroulement de la configuration.

En cas d'échec (espace de stockage plein, accès au serveur du client impossible, etc.), le service de backup pourra être momentanément désactivé. Le client devra alors procéder à sa réactivation via l'interface de gestion.

###### - Récupération des données depuis un Backup quotidien ou Incrémental

Le client pourra récupérer tout ou partie de ses données via le protocole de transfert de données RSYNC, uniquement à partir du serveur pour lequel il a souscrit le service. Les identifiants et le nom du serveur de stockage auront été transmis au client lors de la souscription au service. Dans le cas du backup hebdomadaire, le client pourra demander via l'interface de gestion (manager) la recopie totale des données depuis son dernier backup sur son serveur (cette procédure remplace les données éventuellement présentes sur le serveur virtualisé dédié).

###### - Backup FTP

Le service de Backup FTP est un espace de stockage accessible via le protocole de transfert de fichiers FTP, protégé par un identifiant et un mot de passe, accessible uniquement depuis le serveur virtualisé dédié du client et dans le seul but d'y entreposer les sauvegardes de son serveur.

Le client devra mettre en place lui-même les outils de sauvegarde ou de transfert sur l'espace de stockage.

##### Obligations d'Olihost

###### • Obligations

OliHost n'a pas connaissance des données sauvegardées. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il détient les droits suffisants sur ces données et que le contenu ne porte pas atteinte au droit Français et aux bonnes mœurs.

OliHost s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

OliHost se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement. OliHost informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable, en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions. Il appartient alors au Client d'être vigilant sur sa sauvegarde suivante.

En cas de défaillance d'un serveur de sauvegarde et/ou si des données du serveur étaient corrompues ou inaccessibles, OliHost effectuera, dans les meilleurs délais, une nouvelle sauvegarde des données du client.

###### • Sauvegarde des données

Dans le cadre du Backup Hebdomadaire ou Incrémental, OliHost dégage toute responsabilité quant à la bonne exécution de la sauvegarde. OliHost prévient à chaque sauvegarde échouée le Client à l'adresse email de l'administrateur ou celle indiquée lors de la configuration du service backup, en lui fournissant systématiquement les logs de la sauvegarde.

###### • Confidentialité des données du Client

Les données disponibles dans les répertoires à sauvegarder restent confidentielles. Elles sont protégées par un mot de passe et uniquement accessibles par l'IP du serveur ayant souscrit au service backup. OliHost s'engage à ne pas les divulguer. Toutefois, sur réquisition judiciaire, OliHost sera contraint de fournir aux autorités légales les informations désirées. De même, en cas de suspicion d'intrusion dans un traitement de données présent sur les installations d'OliHost, OliHost se réserve le droit d'accéder aux informations du Client et éventuellement de stopper immédiatement son compte.

###### • Responsabilités

OliHost ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les répertoires sauvegardés du Client.

##### Obligations & responsabilités du Client

Il appartient au Client de s'assurer que la sauvegarde de ses répertoires a abouti. En cas de problème, le Client prendra toutes les dispositions nécessaires pour relancer la sauvegarde des répertoires. En cas de réinstallation du serveur virtualisé dédié (réinstallation du système ou changement de disque dur), la reconfiguration du Backup Hebdomadaire ou Incrémental sera à l'initiative du Client.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des fichiers et données disponibles dans ses répertoires. Il est responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.

##### Durée du service & résiliation

Le service est conclu pour une durée choisie par le Client lors de la création de son Bon de Commande ou jusqu'à expiration du serveur virtualisé dédié. Le service commence à courir à compter de la date de mise à disposition.

Le service est renouvelé automatiquement, selon les tarifs, contrats et conditions d'Olihost en vigueur à la date de son renouvellement, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions et délais ci-après.

###### • Effacement des données d'un Backup Hebdomadaire ou Incrémental

Sauf renouvellement intervenant au plus tard le 30ème jour de l'expiration du service (ou du serveur virtualisé dédié si celui-ci expire avant le service), l'ensemble des données sera alors effacé par OliHost.

**ARTICLE 1 / OBJET**

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de service d'OLIHOST, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OLIHOST s'engage à louer et à stocker sur son Infrastructure le Virtual DataCenter du Client. Le Client reconnaît expressément qu'OLIHOST ne participe aucunement au sens des présentes à l'administration du Service du Client.

Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

**ARTICLE 2 / MOYENS**

Dans le cadre de la fourniture du Service, OLIHOST met à la disposition du Client un Virtual DataCenter composé de ses DataCenters Virtuels, disposant d'un réseau privé et sécurisé. En raison de la haute technicité du Service, OLIHOST ne saurait être soumis à ce titre qu'à une obligation de moyen.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires à assurer une administration correcte d'un service de Virtualisation tel que le Virtual DataCenter proposé par OLIHOST.

Le Client est seul administrateur des DataCenters Virtuels composant son Virtual DataCenter.

OLIHOST se limite à des actions de maintenance sur l'Infrastructure et se charge de la fourniture d'énergie ainsi que de la connexion réseau au Virtual DataCenter du Client.

Le Client s'engage à utiliser le Service, et notamment les ressources réseau qui lui sont allouées, en bonne intelligence. En cas d'utilisation anormale des ressources de l'Infrastructure engendrée par ce Service, OLIHOST se réserve le droit d'interrompre le Virtual DataCenter du Client d'après les dispositions prévues par l'article 7 des présentes.

**ARTICLE 3 / SUPPORT TECHNIQUE**

OLIHOST met à la disposition du Client une assistance technique dans les conditions prévues aux conditions générales de service.

**ARTICLE 4 / CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATION**

OLIHOST met à la disposition du Client différentes configurations de Packs dont la description est accessible en ligne sur le site <http://www.olihost.com/>.

Le Client commande le Pack de son choix, chacun comprenant au minimum d'un Serveur hôte et de deux stockages. Le Client dispose également de la possibilité de compléter son Pack par des ressources complémentaires, il peut à ce titre s'agir d'un Serveur Hôte supplémentaire ou d'Espace de stockage complémentaire.

Dans le cadre des Packs commercialisés par OLIHOST, toute modification apportée par le Client au Pack choisi peut être de nature à modifier le montant de la facturation du Service. La gamme du Serveur Hôte et le choix du Pack déterminent les fonctionnalités accessibles sur le DataCenter Virtuel, ainsi que ses performances. L'activation de certaines fonctionnalités peut nécessiter un nombre minimum de Serveurs Hôtes.

A compter de la souscription du Service, le Client dispose de la possibilité d'accéder à son Interface de Virtualisation. Il incombe au Client de s'y connecter pour toute opération d'administration de ses Machines Virtuelles. Il peut ainsi en créer, supprimer ou modifier leur paramétrage.

Le Client se connecte à ses Interface de gestion ou de Virtualisation pour le suivi de ses consommations et la gestion de ses Packs et ressources. Il peut ainsi disposer d'une visibilité sur ses DataCenters Virtuels, peut commander des ressources ou options additionnelles dans le cadre du Service.

Le Client retrouve également ses éléments de facturation et peut mettre à jour ses coordonnées bancaires pour ses futurs paiements.

**ARTICLE 5 / DESCRIPTION DU SERVICE**

Le Service Virtual DataCenter est un service destiné aux Professionnels, et permet au Client de disposer de son propre réseau privé et sécurisé.

Le Service est basé sur les fonctionnalités inhérentes à des solutions intégrées de virtualisation (« Hyperviseurs ») développées par des partenaires d'OLIHOST (VMware®, Microsoft) ou encore par des éditeurs tiers.

Chaque Interface de Virtualisation dispose de ce fait de ses propres fonctionnalités. Le Client s'assure avoir choisi son Interface de Virtualisation en toute connaissance de cause. Il reconnaît que tout choix d'Hyperviseur est définitif. Il reconnaît également que la compatibilité totale des fonctionnalités et l'interopérabilité entre les différentes Interfaces de Virtualisation ne peuvent pas être garanties.

Le Client peut par l'intermédiaire de ses Serveurs Hôtes et de son Espace de stockage installer jusqu'à 15 000 Machines Virtuelles (dans la limite de 10 000 allumées) pour constituer son propre DataCenter Virtuel soumis à son unique administration.

Dans le cadre du Service, le Client est gestionnaire de ressources en adresses IP. Il lui appartient de les gérer correctement pour garantir le bon fonctionnement de son Service. Il lui incombe de disposer de ressources en adresses IP suffisantes afin d'attribuer ou, selon les cas, de permettre l'Hyperviseur d'attribuer, une adresse IP pour chacune de ses Machines Virtuelles. Le Client est par conséquent seul responsable de l'utilisation faite des ressources en adresses IP attribuées ou louées dans le cadre du Service.

Chaque Virtual DataCenter dispose de son propre réseau privé et sécurisé. Le trafic de bande passante est illimité et gratuit au sein même du Virtual DataCenter, de même pour le trafic entrant provenant du réseau Internet.

La bande passante en sortie du Virtual DataCenter est limitée à un débit maximum de données.

Le Client peut s'il le souhaite souscrire une option permettant d'augmenter ce débit.

OLIHOST rappelle au Client qu'il peut consulter l'historique de consommation de bande passante de son Virtual DataCenter et ainsi visualiser le débit moyen directement dans son Interface de Gestion.

Pour chaque DataCenter Virtuel, le Client est seul administrateur de ses ressources et dispose de la possibilité de souscrire des ressources supplémentaires (Augmentation ressources Serveur hôte, Stockage) pour un besoin ponctuel ou durable. Il peut ainsi choisir d'être facturé pour le mois en cours ou uniquement pour les heures d'utilisation de ces ressources.

Le Client est seul administrateur des Serveurs Hôtes et des espaces de stockage, il lui appartient de toujours s'assurer de disposer de ressources suffisantes pour garantir le bon fonctionnement de ses Machines Virtuelles.

**ARTICLE 6 / OBLIGATION D'OLIHOST**

OLIHOST s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. OLIHOST s'engage à :

**6.1** Maintenir en état de fonctionnement l'Infrastructure. En cas de défaillance de celle-ci, OLIHOST s'engage à remplacer la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du Service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, OLIHOST en informe immédiatement le Client.

**6.2** Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client sur demande d'intervention du Client.

**6.3** Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

**ARTICLE 7 / RESPONSABILITÉ d'OLIHOST**

La responsabilité d'OLIHOST ne pourra être recherchée en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel OLIHOST n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté d'OLIHOST
- Arrêt du Service pour toute cause visée à l'article 7,
- Divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client
- Détérioration de l'application,
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle,
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs
- Imputables directement ou indirectement au Client.
- Intervention d'un tiers non autorisé par le Client.
- Non-respect par le Client de ses propres obligations légales.

OLIHOST se réserve le droit d'interrompre ses services au Client, si le Service du Client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'Infrastructure d'OLIHOST, notamment en cas de piratage des Machines virtuelles du Client, de la détection d'une faille dans la sécurité du système, ou de l'utilisation anormale des ressources de l'Infrastructure sur laquelle le Virtual DataCenter du Client est mis en place.

OLIHOST informera auparavant, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, le Client en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention, afin de lui permettre de prendre ses dispositions. OLIHOST s'engage à rétablir la connexion dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client.

Le Client sera prévenu au minimum 24h à l'avance de chaque maintenance planifiée au niveau de l'Infrastructure Virtual DataCenter, par le biais du site OLIHOST et/ou de la liste de diffusion dédiée au Virtual DataCenter.

OLIHOST ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le Service du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

OLIHOST ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

OLIHOST décline toute responsabilité quant à un quelconque dysfonctionnement du Service qui résulterait d'une mise à jour de l'Hyperviseur effectuée par le Client.

OLIHOST n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données du Client hébergé sur le Virtual DataCenter, à l'exclusion de la sauvegarde, assurée par OLIHOST dans le cadre du Service, mais qui ne saurait dispenser le Client d'effectuer une sauvegarde complète de ses données.

Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes.

OLIHOST ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client, notamment en ce qui concerne la sécurisation et la préservation des données.

OLIHOST rappelle au Client que sauf disposition contraire, l'offre Virtual DataCenter ne comprend ni de plan de continuité d'activité (PCA), ni de plan de reprise d'activité (PRA). En ce sens, il appartient au Client de mettre en place son PCA et/ou son PRA, il peut à ce titre commander des Virtual DataCenter dans des centres de données distincts ce qui lui permettra de disposer de ressources dans des environnements de risques différents. Le Client devra ensuite prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au maintien de son activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur susceptible d'avoir un impact en terme de disponibilité, intégrité ou confidentialité sur son Service.

**ARTICLE 8 / OBLIGATIONS & RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

**8.1** Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

**8.2** Le Client s'engage à fournir des coordonnées valides permettant son identification : Nom, Prénom, organisation le cas échéant, Adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique.

**8.3** Il est rappelé au Client que l'intervention d'OLIHOST dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur le Virtual DataCenter se limite à la mise à disposition des ressources matérielles et réseau nécessaires au Virtual DataCenter. OLIHOST n'assure à ce titre que la location d'une Infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites stockés sur le Service, de la relation contractuelle des éditeurs de ces sites avec leur hébergeur, ou encore des administrateurs des Machines Virtuelles mises en place sur le Service du Client. Le Client est seul administrateur du Virtual DataCenter et est seul en charge de la gestion des données stockées sur le Service. Il lui appartient seul de prendre les mesures de sauvegarde requises pour garantir la continuité de son activité.

Le Client est seul à avoir accès et à administrer les données stockées sur les espaces de stockage de ses DataCenters Virtuels. De ce fait il doit dès lors être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.1.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, puisqu'il « assure, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ».

OLIHOST n'assure en ce sens que l'accès du Client à son Virtual DataCenter lui permettant de stocker ses données et celles de ses clients.

Il appartient au Client de détenir et conserver, en application de l'article 6.II de la loi précitée et des dispositions du décret n° 2011-219 du 25 février 2011, l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité d'OLIHOST puisse être à cet égard engagée.

Il appartient également au Client, en application de l'article 6.I.7 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction constitutive d'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de



pornographie enfantine, d'incitation à la violence, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent. Enfin, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet »

**8.4** Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle tels que droits d'auteur, licences, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, OLIHOST ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

Le Client s'interdit de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur son Virtual DataCenter, des fichiers, des liens de type hypertexte, ou des services débrideurs, newsgroup en violation notamment du droit d'auteur et/ou le droit de la propriété intellectuelle. OLIHOST ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le Service et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client.

Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du Service et la résiliation des présentes. Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du Service (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...).

Dans ces hypothèses, OLIHOST se réserve le droit de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OLIHOST pourrait prétendre.

**8.5** Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni un (ou des) mot(s) de passe relatif(s) au Service. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précité(s).

Le Client est seul responsable de la gestion des accès de son Interface de Virtualisation et assume l'entièr responsabilité de ses actions, modifications, ou paramétrage réalisés dans le cadre de son Service.

Toute connexion, modification du Service ou commande effectuées par le biais de l'Interface de Gestion ou de l'Interface de Virtualisation sont présumées être effectuées par le Client qui engage de ce fait sa responsabilité.

Afin de maintenir le niveau de sécurité du Service du Client et de l'ensemble des Services présents sur son Infrastructure, OLIHOST s'engage à annoncer au Client, par courrier électronique via la liste de diffusion, la disponibilité de mises à jour pouvant correspondre au Service du Client.

Parallèlement, OLIHOST invite le Client à vérifier régulièrement dans son Interface de Gestion, qu'une mise à jour relative à son Service n'est pas requise.

A défaut de mise à jour du Service par le Client, ou en présence d'un Service manifestement obsolète, OLIHOST se réserve le droit de limiter le Service du Client et d'en informer le Client.

De même, dans le cas où OLIHOST détecterait que le Service du Client est piraté, un courrier électronique pourra être envoyé au Client, l'invitant à agir promptement pour faire cesser le trouble ou l'activité anormale et ainsi permettre le maintien de l'intégrité du Service et de l'ensemble de l'Infrastructure. OLIHOST se réserve le droit de limiter le Service, jusqu'à la résolution du problème sous réserve qu'OLIHOST estime qu'une telle résolution est possible.

**8.6** Le Client s'engage à ne pas envoyer de courriers électroniques non sollicités, ou SPAM, depuis son Service au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques.

Le non-respect de cette clause est susceptible d'entraîner la suspension du Virtual DataCenter à l'origine des envois de courriels non sollicités et/ou la résiliation du Contrat.

**8.7** Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir du Service. Les proxys ainsi que les services d'anonymisation sont fortement déconseillés à partir du Service.

**8.8** I appartient au Client d'utiliser le Service conformément aux dispositions des licences d'utilisation des différentes solutions intégrées de virtualisation. A défaut, OLIHOST se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

**8.9** OLIHOST se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité à ces dispositions de l'utilisation du Service par le Client.

OLIHOST se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, dans les conditions prévues dans les conditions générales de service d'OLIHOST, en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales d'OLIHOST et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

**8.10** Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux marques d'OLIHOST, de ses partenaires ou des éditeurs tiers dont les solutions sont utilisées dans le cadre du Service. Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par OLIHOST, ses partenaires ou les éditeurs tiers évoqués, OLIHOST en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondante. Le remboursement de ces sommes sera demandé au Client.

**8.11** Le Client reconnaît que le développement de l'Interface de Virtualisation et ses mises à jour s'effectuent à la seule discréction d'OLIHOST, de ses partenaires et des éditeurs tiers dont les solutions sont utilisées dans le cadre du Service, et ce selon leur propre calendrier. Le Client pourra ainsi être amené à passer à une version supérieure de l'Interface de Virtualisation afin de maintenir le bon fonctionnement du Service.

#### ARTICLE 9 / MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS & DDOS)

OLIHOST met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque.

Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau OLIHOST. Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique.

Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité etc...

En raison de la très grande complexité du Service de protection, OLIHOST n'est soumis qu'à une obligation de moyen, il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en fonctionnement du Service.

En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, OLIHOST procèdera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée qu'à compter de la détection de l'attaque par les outils d'OLIHOST, et pour une durée minimale de 26 heures. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité.

Dès lors que l'attaque informatique est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne pourra pas être désactivée jusqu'au terme du délai de 26 heures.

Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, OLIHOST ne peut garantir l'accèsibilité des applications du client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'Infrastructure d'OLIHOST.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OLIHOST ou aux autres clients OLIHOST, OLIHOST renforcera les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements d'OLIHOST et atteindre le Service du Client. L'efficacité de la mitigation dépend également de la configuration du Service du Client, à ce titre il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration.

Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc...).

#### ARTICLE 10 / MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RÉSEAU OLIHOST

OLIHOST met en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures.

A cette fin, OLIHOST procède à une mesure de vérification du trafic émis depuis le Service utilisé par le Client à destination du port 25 (serveur SMTP) sur internet. Cette opération consiste à vérifier le trafic par le biais d'outils automatiques.

Les envois ne sont ni filtrés ni interceptés mais vérifiés avec un décalage temporel de quelques secondes. Ces opérations sont faites en parallèle et en aucun cas de manière frontale entre le serveur et le réseau internet.

De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : OLIHOST ne procède pas au marquage (Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par OLIHOST lors de ces opérations en dehors de données statistiques.

Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP).

Dans l'hypothèse d'envois depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, OLIHOST en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP de l'IP en question.

OLIHOST ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Service même lorsqu'ils sont identifiés par SPAM.

Le Client peut demander le déblocage du port SMTP par l'intermédiaire de son Interface de gestion.

Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entraînera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante.

A compter du troisième blocage, OLIHOST se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

#### ARTICLE 11 / GARANTIE DU NIVEAU DE SERVICE

Lorsque le Service est indisponible ou connaît des dysfonctionnements pour lesquels la responsabilité d'OLIHOST peut être engagée, il appartient au Client de contacter les services d'OLIHOST et d'ouvrir un ticket d'incident à partir de son Interface de gestion.

Afin de bénéficier de la garantie du niveau de Service, le Client doit disposer au minimum de deux Serveurs hôtes et de l'option Haute Disponibilité (HA) activée dans son Interface de Virtualisation.

Le Client ne disposant que d'un seul Serveur hôte n'est pas éligible à l'application de la garantie du niveau de Service. De même il ne pourra pas bénéficier d'un Serveur hôte de remplacement dans le cas où le Service est indisponible ou défectueux.

L'application de la garantie du niveau de Service s'effectue sur création du ticket incident selon les modalités prévues par le tableau ci-dessous :

Composant	Garantie du niveau de service	Dédommagements
Serveur hôte	99.99%	Remplacement du Serveur hôte défectueux dans un délai de 15 minutes. Dans le cas où le Serveur hôte ne peut pas être remplacé, remboursement de 100% du Serveur hôte
Espace de stockage	100%	Remboursement de 5% de l'Espace de stockage par tranche de 10 minutes d'indisponibilité dans la limite 100% du montant correspondant au stockage
Réseau	100%	Remboursement de 5% de la facture globale par tranche de 10 minutes d'indisponibilité dans la limite de 100% du montant total de la facture
Connectivité	99.95%	Remboursement de 5% du montant total de la prochaine facture par tranche d'une heure d'indisponibilité dans la limite de 100% du montant total de la facture
Interface de virtualisation	99.9%	Remboursement de 10% du montant du pack de gestion d'infrastructure par tranche d'une heure d'indisponibilité dans la limite de 100% du montant correspondant au pack de gestion d'infrastructure.

Le calcul des dédommagements liés à l'indisponibilité et aux dysfonctionnements du Service pour lesquels la responsabilité d'OLIHOST peut être engagée est effectué à partir de la création du ticket incident par le Client, jusqu'à la résolution du dysfonctionnement confirmé par OLIHOST.

Les remboursements liés aux dédommagements dans le cadre de la garantie du niveau de Service s'effectuent le premier jour du mois suivant l'indisponibilité ou les dysfonctionnements du service pour lesquels la responsabilité d'OLIHOST peut être engagée. Le Client ne peut pas demander l'application de la garantie de niveau de service au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant au dysfonctionnement rencontré et pour lequel il solliciterait l'indemnisation prévue dans les termes du présent article.

#### ARTICLE 12 / DURÉE DU CONTRAT & RENOUVELLEMENT DU SERVICE

Le contrat est souscrit pour une durée déterminée d'un mois renouvelable chaque mois par tacite reconduction, sans durée minimum d'engagement. Le Contrat peut être résilié à tout moment par le Client conformément aux dispositions de l'article 15 des présentes.

#### ARTICLE 13 / TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT & FACTURATION

Les tarifs applicables au Virtual DataCenter sont disponibles sur le site OLIHOST. Ces tarifs sont exprimés Hors Taxes avec mention de TVA applicable, considérant que le Service est exclusivement destiné aux Professionnels. Seul le tarif indiqué sur le bon de commande édité par OLIHOST correspond au montant total à payer par le Client, sous réserve des services complémentaires ou soumis à variation selon le volume utilisé.



Les moyens de paiement acceptés par OLIHOST lors du premier bon de commande du Service sont : la Carte Bancaire et le prélèvement bancaire.

Tout mois commencé est dû et payable d'avance.

Le paiement correspondant au renouvellement du Service ne peut être effectué que par prélèvement automatique ou par carte bancaire. Dans ce dernier cas, le renouvellement est effectué conformément aux dispositions des Conditions Générales de Service d'OLIHOST.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par OLIHOST, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par OLIHOST de la demande de souscription au Service ou de son renouvellement.

Lors de sa souscription au Service, le Client devra s'acquitter des frais d'installation du Service ainsi que du tarif mensuel applicable au Pack de son choix et d'éventuelles ressources ou options souscrites parallèlement.

Le premier jour du mois civil en cours, OLIHOST vérifiera les Packs, ressources, options en cours de facturation et procédera au renouvellement du Service sur la base de cette configuration.

La bande passante en sortie du Virtual DataCenter est limitée à un débit maximum de données.

Le Client peut s'il le souhaite souscrire une option permettant d'augmenter ce débit.

Avant la fin du mois en cours, OLIHOST pourra demander au Client de payer le montant de ses ressources, consommation et/ou options souscrites pendant le mois en cours, dès lors que leur montant total dépassera l'encours autorisé par OLIHOST pour le Client.

OLIHOST se réserve également la possibilité de demander au Client de verser un dépôt de garantie couvrant les consommations du Client, dès lors qu'OLIHOST l'estime nécessaire eu égard à l'utilisation du Service par le Client.

Tout défaut de paiement d'une facture correspondant à des ressources ou options facturées à l'heure, entraînera le droit pour OLIHOST, de bloquer tout nouveau service, toute commande de ressources ou option complémentaires et tout service en cours.

Le Client peut, s'il le désire, augmenter temporairement l'Espace de stockage de son DataCenter Virtuel et/ou ajouter des serveurs hôtes à son DataCenter Virtuel. Ces fonctionnalités sont facturées au Client selon la base tarifaire applicable à la nouvelle configuration et consultable sur le site OliHost.com. Toute heure commencée est due. Le Client est facturé à la fin du mois en cours par prélèvement pour toutes les modifications temporaires liées à son DataCenter Virtuel effectuées durant le mois.

Les ressources supplémentaires (Serveur hôte ; Espace de stockage...), bande passante supplémentaire ou options complémentaires peuvent faire également l'objet d'une facturation à l'heure d'utilisation. Dans ce cas, OLIHOST facturera à la fin du mois en cours, le montant total correspondant à l'intégralité des services souscrits par le Client sur le mois en cours et faisant l'objet d'une facturation à l'heure, ainsi que le trafic de bande passante supplémentaire éventuel.

Toute facture en attente de paiement et non payée au dixième jour du mois civil en cours, entraînera le droit pour OLIHOST de procéder à la suspension du Service concerné.

En l'absence de paiement le 20ème jour du mois civil en cours pour toute facture émise au début du mois en cours, OLIHOST procédera à la suppression du Service concerné et à l'effacement des données qui y sont stockées.

#### **ARTICLE 14 / RÉTRACTATION**

Par dérogation aux dispositions des conditions générales de service, les modalités de rétractation ne sont pas applicables au Service. OLIHOST rappelle en effet que le Service ne peut être souscrit que par des professionnels, ceux-ci ne pouvant se prévaloir des dispositions du Code de la consommation.

#### **ARTICLE 15 / RÉSILIATION, LIMITATION & SUSPENSION DU SERVICE**

**15.1** Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes.

**15.2** Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par courrier envoi postal de la demande qui se trouve à l'adresse suivante OLIHOST, SAS, société de droit français, élisant domicile 2 Allée de l'Innovation – Parc Gouraud – BP80188 - 02205 SOISSONS Cedex.

Le Client peut également solliciter la fermeture de ses services par l'intermédiaire de son Interface de gestion.

**15.3** Le non-respect par le Client des stipulations de l'article 8 des présentes conditions particulières du Virtual DataCenter et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des Services d'OLIHOST et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdit sur les Services et l'Infrastructure d'OLIHOST et/ou susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers, entraînera le droit pour OLIHOST de suspendre et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OLIHOST pourra prétendre.

**15.4** Au terme de ce contrat, quel qu'en soit le motif, OLIHOST s'engage à procéder au retrait intégral des fichiers relatifs au Service du Client et présents sur son Infrastructure.

**13.5** OLIHOST se réserve la possibilité de restreindre, limiter ou suspendre ses services sans préavis ni indemnité si il apparaît que le Client utilise les services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme au Contrat de Déontologie sur le Site OLIHOST.

**15.6** Le Service peut encore être restreint, limité ou suspendu lorsque les conditions particulières applicables à chaque type de Service fourni par OLIHOST prévoient cette sanction en conséquence d'un manquement.

**15.7.** En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

**15.8** Le Client accepte par avance qu'OLIHOST effectue une restriction, limitation ou suspension du Service offert si OLIHOST reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.

#### **ANNEXE 1 / SERVICE DE BACKUP**

L'option de Backup proposée par OLIHOST est une solution développée par un tiers et intégrée à l'Interface de gestion et à l'Interface de Virtualisation. Elle permet au Client de sauvegarder et de restaurer les Machines virtuelles de son Virtual DataCenter ainsi que les données stockées sur celles-ci.

#### **Conditions de réalisation des prestations**

L'Espace de stockage alloué à l'option de Backup est physiquement isolé de l'Infrastructure dans laquelle est mis en place le Virtual DataCenter du Client.

Le Client reconnaît expressément qu'OLIHOST ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, et à la réalisation de la solution de Backup.

Le Client peut configurer à partir de son Interface de gestion et de son Interface de Virtualisation la fréquence des sauvegardes qu'il désire pour les Machines virtuelles de son Service.

Le Client sera facturé selon la fréquence des opérations de sauvegarde d'une Machine Virtuelle ainsi que la durée de conservation des données ainsi sauvegardées.

Le client pourra décider du nombre de sauvegardes précédentes qu'il souhaite conserver sur l'Espace de stockage alloué à l'option de Backup.

Il incombe au Client de s'assurer que les backups ont bien été effectués conformément à sa demande et à la configuration choisie.

En cas d'échec, le Client aura la possibilité de relancer l'opération de sauvegarde de sa ou ses Machines virtuelles.

Le Client pourra récupérer tout ou partie de ses données via son Interface de Virtualisation.

#### **Obligations de d'OliHost**

- Obligations

OLIHOST n'a pas connaissance des données sauvegardées. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il détient les droits suffisants sur ces données et que le contenu ne porte pas atteinte au droit Français et aux bonnes moeurs.

OLIHOST s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

OLIHOST se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement. OLIHOST informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable, en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions. Il appartient alors au Client d'être vigilant sur sa sauvegarde suivante.

En cas de défaillance de l'Espace de stockage alloué à l'option de Backup et/ou si des données du celui-ci étaient corrompues ou inaccessibles, OLIHOST effectuera, dans les meilleurs délais, une nouvelle sauvegarde des données du client ou demandera au client de procéder à une nouvelle sauvegarde.

- Sauvegarde des données

OLIHOST dégagé toute responsabilité quant à la bonne exécution de la sauvegarde.

Il appartient au Client de vérifier la sauvegarde réalisée et de rechercher si tel était le cas les causes de la défaillance et d'en avertir le support technique d'OLIHOST pour effectuer une nouvelle sauvegarde des Machines virtuelles. En cas de dysfonctionnement avéré, OLIHOST pourra arrêter le service après en avoir informé le client.

- Confidentialité des données du Client

Les données disponibles dans les Machines virtuelles à sauvegarder restent confidentielles. OLIHOST s'engage à ne pas les divulguer. Toutefois, sur réquisition judiciaire ou sur demande d'une autorité administrative dûment habilitée par la loi et notamment la haute autorité de la protection des données personnelles OLIHOST sera contraint de fournir aux autorités légales les informations désirées. De même, en cas de suspicion d'intrusion dans un traitement de données présent sur les installations d'OLIHOST, OLIHOST se réserve le droit d'accéder aux informations du Client et éventuellement de stopper immédiatement son compte.

- Responsabilités

OLIHOST ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les machines virtuelles sauvegardées du Client.

#### **Obligations & responsabilités du Client**

Il appartient au Client de s'assurer que la sauvegarde de ses machines virtuelles a abouti. En cas de problème, le Client prendra toutes les dispositions nécessaires pour relancer la sauvegarde de celles-ci.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des fichiers et données disponibles dans les Machines virtuelles de son Virtual DataCenter. Il est responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.

Le Client s'engage à utiliser l'option Backup en bon père de famille au sens des dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle.

OLIHOST se réserve le droit de procéder à un réajustement de ses prix et de les répercuter sur l'option Backup du Client pour toute utilisation anormale de l'option Backup.

Toute consommation manifestement abusive du l'option Backup entraînera la possibilité pour OLIHOST de limiter ou de suspendre tout ou partie de l'Option Backup.

#### **Effacement des données**

Le Client reconnaît que l'ensemble des données stockées sur l'Espace de stockage alloué à l'option Backup sera effacé par OLIHOST suite au non-renouvellement de l'option Backup ou suite au non-renouvellement du Virtual DataCenter.

Le Client prendra soin de procéder au rapatriement de toutes ses données avant la date d'expiration de l'option Backup ou de son Virtual DataCenter.