

# Conditions Spécifiques de Vente Solution OPTIMACLOUD

## Conditions Spécifiques de Vente

Le présent contrat est conclu entre le CLIENT et la société OPTIMA DSI, SARL au capital de 100 000 € immatriculée au Registre du commerce de Rennes sous le n°48925126400045 (ci-après dénommée « OPTIMA DSI ») dans le cadre de l'utilisation des Services proposés par OPTIMA DSI.

### 1. Définitions

« CLIENT » : désigne la personne morale représentée par une personne physique dûment habilitée qui souscrit aux Services par l'ouverture d'un Compte Client.

« Contenu » : désigne toutes applications, développements, données, bases de données, logiciels et informations, sous quelque forme que ce soit, appartenant au CLIENT ou un Invité et hébergés par OPTIMA DSI dès lors que ce Contenu a été déposé par le CLIENT ou par un Invité sur son espace de stockage.

« Conditions Spécifiques de Vente Solution OPTIMACLOUD » : désigne le présent document, également désigné comme étant le « Contrat », étant entendu que seules les dispositions des Conditions Spécifiques de Vente Solution OPTIMACLOUD définissent les conditions applicables entre OPTIMA DSI et le CLIENT relatives à l'utilisation des Services.

« Invités » : désignent toute personne physique ou morale invitée par le CLIENT à utiliser les Services.

« Machine Virtuelle » : désigne l'environnement virtuel de calcul ou d'exécution d'applications.

« Partie(s) » : désigne OPTIMA DSI et/ou le CLIENT.

« Services » : désignent les services cloud proposés par OPTIMA DSI.

« Stockage Objet » : désigne le service de stockage objet ainsi que le trafic de données associé.

### 2. Objet

Les Conditions Spécifiques de Vente Solution OPTIMACLOUD ont pour objet de définir les termes et conditions applicables à l'utilisation par le CLIENT des Services proposés par OPTIMA DSI et accessibles via le réseau internet.

### 3. Modification des documents contractuels

Afin notamment d'améliorer la qualité des Services, OPTIMA DSI se réserve la faculté de faire évoluer les Conditions Spécifiques de Vente Solution OPTIMACLOUD. Préalablement à l'entrée en vigueur de la nouvelle version des Conditions Spécifiques de Vente Solution OPTIMACLOUD, OPTIMA DSI fera parvenir un courriel au CLIENT pour le notifier de cette mise à jour.

En continuant d'accéder aux Services ou de les utiliser après l'entrée en vigueur de la nouvelle version des Conditions Spécifiques de Vente Solution OPTIMACLOUD, et à défaut d'avoir manifesté son refus conformément aux dispositions ci-dessous, le CLIENT est réputé avoir accepté cette nouvelle version.

Dans l'hypothèse où le CLIENT souhaite refuser une nouvelle version des Conditions Spécifiques de Vente Solution

OPTIMACLOUD, ce dernier pourra, dans un délai maximal de trente (30) jours suivant l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Spécifiques de Vente Solution OPTIMACLOUD, indiquer son refus à OPTIMA DSI.

### 4. Description des Services

OPTIMA DSI, fournit des services d'hébergement nommés OPTIMACLOUD sous la forme de machines virtuelles simples ou plus largement de Systèmes d'Information ayant pour but de fournir des services disponibles depuis internet.

OPTIMA DSI fournit des solutions CLOUD hébergées sur ses propres équipements dans des DATACENTERS situés en France uniquement. Ses services rentrent dans le cadre de solutions dites d'INFRASTRUCTURE AS A SERVICE (IAAS). Cela signifie que les mises à jour des Systèmes d'Exploitation tels Microsoft Servers ou logiciels applicatifs métiers n'entrent pas dans le cadre de la mise à disposition des services OPTIMA CLOUD.

OPTIMA DSI réalise une sauvegarde journalière de l'ensemble des services hébergés vers un site hors du DATACENTER ou se trouvent ces équipements.

OPTIMA DSI s'appuie sur la suite VMWARE Cloud Provider ce qui garantit l'interopérabilité des machines virtuelles hébergées avec la plupart des acteurs du CLOUD.

Compte tenu de la forte évolutivité des technologies dans le secteur du cloud computing, le CLIENT est parfaitement informé et accepte que le service évolue. En pareille hypothèse OPTIMA DSI en informera le CLIENT pour le notifier de cette mise à jour.

Le CLIENT pourra alors résilier le Contrat, conformément aux dispositions de l'article « Durée » des présentes.

### 5. Durée

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de souscription par le CLIENT des Services.

Le Contrat est conclu pour une durée trente-six mois initialement, tacitement reconductible pour des périodes successives de douze mois calendaires sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties moyennant le respect d'un préavis de trois mois ouvrés envoyé par courrier recommandé avec accusé de réception. En tout état de cause, la résiliation des Services prendra effet dès lors que le CLIENT aura confirmé avoir récupéré l'intégralité de ses données et configurations telles qu'il les utilise dans le cadre des Services. Le CLIENT est informé qu'il sera facturé jusqu'à la date de résiliation effective des Services.

### 6. Conditions d'utilisation des Services

#### 6.1

Le CLIENT est responsable des Contenus qu'il diffuse, utilise et/ou transfère et s'engage à ce titre à respecter la législation en vigueur.

Le CLIENT s'interdit d'accéder aux sites services hébergés par OPTIMA DSI ou toute application mobile rattachée à OPTIMA

DSI via le réseau Internet au moyen d'un automate et/ou d'un robot informatique.

Le CLIENT s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services.

Le CLIENT s'engage à ce que le Contenu et/ou son hébergement et/ou sa diffusion ne constituent pas :

- une atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par la provocation aux crimes et délits, l'incitation à la haine raciale ou au suicide, l'apologie des crimes contre l'humanité ou comporte des éléments de pornographie enfantine, ainsi que tout Contenu à caractère violent ou pornographique susceptible d'être accessible aux mineurs ;
- une atteinte aux droits de tiers, notamment (a) une violation de droits de propriété intellectuelle de tiers, (b) une atteinte aux personnes (notamment diffamation, insultes, injures, etc.) et au respect de la vie privée.

Il est rappelé qu'en vertu de la législation en vigueur, OPTIMA DSI n'est pas soumise à une obligation générale de surveiller les Contenus hébergés par ses soins, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites.

Toutefois, en application de la réglementation en vigueur, OPTIMA DSI peut être amenée à retirer tout Contenu manifestement illicite transmis et/ou stocké via les Services dès lors qu'elle en aura eu connaissance et à communiquer les éléments d'identification dudit Client sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative.

OPTIMA DSI se réserve le droit de suspendre immédiatement et sans préavis l'accès du CLIENT aux Services si OPTIMA DSI a été informée d'un non-respect de la réglementation en vigueur ou des dispositions du présent article.

Le CLIENT est informé que OPTIMA DSI supervise ses infrastructures techniques et notamment la consommation des ressources par ses clients. A ce titre, OPTIMA DSI pourra, si les circonstances l'exigent (notamment en cas d'usage abusif des Services, détection d'une faille de sécurité, réquisition judiciaire...), procéder aux vérifications techniques et d'usages nécessaires.

Afin de se prémunir contre les usages abusifs ou incontrôlés, le CLIENT est informé qu'OPTIMA DSI fixe un quota maximal de ressources dans le cadre de l'utilisation des Services.

## 6.2.

Le CLIENT se porte fort du respect par les Invités des dispositions du Contrat. En particulier, le CLIENT s'engage à répercuter à ses Invités dans leur intégralité les dispositions du présent article ainsi que des dispositions de l'Annexe « Charte de bonne conduite ».

## 6.3.

L'enregistrement informatique par OPTIMA DSI des données, éléments ou documents échangés entre OPTIMA DSI et le CLIENT dans le cadre des Services sur tout support électronique conservé par OPTIMA DSI sera réputé intègre et vaudra preuve littérale, y compris en justice, de la date, de l'identité de leur auteur et de la volonté de celui-ci d'en exprimer le contenu. De même, de convention expresse entre le CLIENT et OPTIMA DSI, les systèmes d'enregistrement, de contrôle ou de supervision d'OPTIMA DSI mis en œuvre dans le cadre des Services seront considérés comme valant preuve de la date, de

la durée, et des conditions d'accès et d'utilisation des Services par le CLIENT, et ce notamment pour le calcul du prix des Services.

## 7. Suspension des Services

OPTIMA DSI se réserve le droit de suspendre immédiatement et de plein droit les Services dans les cas suivants :

- pour procéder à des opérations de maintenance ou en cas de situation d'urgence ;
- dès lors que l'utilisation des Services par le CLIENT ou un Invité sur le Compte Client présente un risque pour la sécurité des Services, est anormale, met en péril la délivrance des Services ou est considérée par OPTIMA DSI comme étant frauduleuse ;
- en cas de tentative d'attaque ou d'attaque à la sécurité des Services ;
- en cas de manquement par le CLIENT ou un Invité à l'une de ses obligations au titre des Conditions Spécifiques de Vente Solution OPTIMACLOUD ;
- en cas de retard de paiement dans les délais impartis ;
- en cas de manquement du CLIENT aux dispositions de l'Annexe « Charte de Bonne Conduite » ;
- en cas de demande d'une autorité judiciaire ou administrative.

Dans la mesure du possible, OPTIMA DSI informera à l'avance le CLIENT par courriel à l'adresse rattachée au Compte CLIENT de la suspension des Services ainsi que de la durée de cette suspension.

En cas de suspension, OPTIMA DSI est relevé de son obligation de fournir les Services souscrits et ne peut être responsable des éventuels préjudices subis par le CLIENT ou l'Invité lors des périodes de suspension.

Les Services souscrits seront rétablis dès lors qu'il sera remédié à l'événement ayant entraîné la suspension du Service. A défaut, la suspension du Service peut entraîner la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation du Contrat ».

## 8. Conditions financières

### 8.1. Prix

OPTIMA DSI se réserve le droit de mettre à jour ces prix ou de les adapter notamment en fonction des évolutions techniques. En pareille hypothèse, OPTIMA DSI en informera le CLIENT pour le notifier de cette mise à jour. Le CLIENT pourra alors résilier le Contrat, conformément aux dispositions de l'article « Durée » des présentes.

En dehors des évolutions techniques, le CLIENT est informé que les prix évolueront à chaque date anniversaire selon l'évolution de l'indice Syntec.

### 8.2. Conditions de paiement

L'utilisation des Services par le CLIENT et ses Invités sera facturée mensuellement d'avance par OPTIMA DSI.

Le règlement sera effectué par prélèvement automatique dans le cours du mois suivant l'émission de la facture.

Tout désaccord concernant la facturation devra être exprimé auprès d'OPTIMA DSI dans un délai maximal de 15 jours après émission de ladite facture.

Une facture sous forme électronique est émise par OPTIMA DSI envoyée par courriel à l'adresse rattachée au Compte Client.

## 9. Déclarations et obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à s'abstenir de réaliser toute action susceptible de porter atteinte à l'intégrité ou au bon fonctionnement de l'infrastructure d'OPTIMA DSI et des Services (notamment en effectuant des scan de ports, stress-test, recherches actives de vulnérabilités, usurpation de droits d'accès, tentatives de débordement des mécanismes de cloisonnement logique...), ainsi que d'accéder à des données ou des informations qui ne lui appartiennent pas, même dans le cas où le système lui en laisserait la possibilité. Le CLIENT reconnaît expressément qu'il est seul responsable de l'ensemble des traitements et opérations réalisés vers l'extérieur au moyen de ses Machines Virtuelles et de celles de ses Invités. Le CLIENT s'engage notamment à respecter l'ensemble des mesures de la législation en vigueur, OPTIMA DSI ne saurait en conséquence en aucune manière être tenu pour responsable ni du contenu des informations transmises ou diffusées, ni des opérations que les Machines Virtuelles du CLIENT ou des Invités auraient effectuées.

Le CLIENT reconnaît par ailleurs expressément qu'il est seul responsable de la protection de ses Machines Virtuelles et des données auxquelles elles peuvent accéder, et qu'il doit par conséquent mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates pour protéger ses applications (notamment authentification adaptée de ses Utilisateurs, filtrage par pare-feu réseau et/ou applicatif, anti-virus et anti-malware, application des derniers patches de sécurité...). Le CLIENT s'engage à prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données.

En cas d'anomalie constatée sur une de ses ressources constituant une menace pour le bon fonctionnement ou l'intégrité des Services (par exemple, infection d'une Machine Virtuelle par un bot malveillant), ainsi qu'en cas de signalement d'une activité illégitime par les autorités compétentes, le CLIENT accepte que tout ou partie de ses accès puissent être suspendus sans préavis, par OPTIMA DSI, au moyen de toute action qu'OPTIMA DSI estimera nécessaire (Machines Virtuelles arrêtées, réseau virtuel désactivé, IP publiques désactivées...). OPTIMA DSI fera ses meilleurs efforts pour notifier le CLIENT dans les meilleurs délais des mesures qui auraient ainsi pu être prises.

## 10. Obligations d'OPTIMA DSI

OPTIMA DSI s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture des Services. OPTIMA DSI, dans la fourniture des Services, est tenue à une obligation de moyens. OPTIMA DSI dispose d'une infrastructure de protection des attaques par déni de service, distribué (DDoS) ou non (DoS), visant à maintenir en conditions opérationnelles les Services ainsi que ceux des CLIENTS en cas d'attaque depuis internet. Ces mécanismes de filtrage du flux d'attaque DoS nécessitent parfois que l'ensemble du trafic provenant d'Internet à destination du CLIENT soit analysé afin de pouvoir qualifier sa légitimité. La protection apportée par cette infrastructure est destinée à contrer les attaques volumétriques ayant pour but de saturer les capacités des différents équipements sur la chaîne entre internet et les Services. L'infrastructure de protection est constituée de nombreux moyens d'analyse, limitation, destruction et de nettoyage du trafic. Le CLIENT est informé que l'infrastructure de protection DoS et DDoS n'est pas une solution de sécurisation des systèmes du CLIENT. En

conséquence, elle ne saurait remplacer les outils que le CLIENT doit mettre en œuvre pour assurer la sécurité de ses systèmes (Firewall, Patch management, IDS, etc.). L'infrastructure de protection est opérée par les équipes techniques d'OPTIMA DSI, sur détection de celle-ci. En cas d'attaque, OPTIMA DSI mettra en œuvre tous les moyens qu'elle juge nécessaire pour protéger ses infrastructures et limiter l'impact de celle-ci sur les services hébergés par ses CLIENTS, sans garantie de résultat pour ces derniers. Les attaques DoS et DDoS étant complexes et changeantes, elles peuvent entraîner une indisponibilité des Services, notamment pour les services hébergés par les CLIENTS d'OPTIMA DSI, sans que la responsabilité d'OPTIMA DSI ne puisse être engagée sur ce fondement, et ce malgré l'infrastructure de protection mise en œuvre. En sa qualité d'hébergeur au sens de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et de la directive n° 2000/31/CE du 8 juin 2000 sur le commerce électronique, le CLIENT est informé qu'OPTIMA DSI n'a aucune obligation générale de surveillance des environnements des CLIENTS et n'est pas responsable de l'utilisation qu'ils en font.

## 11. Disponibilité des Services

### 11.1 Engagement de taux de disponibilité (SLA)

Sous réserve d'opérations de maintenance, de suspension des Services conformément à l'article « Suspension des Services », d'atteinte des limites des quotas tels que définis à l'article « conditions d'utilisation des Services », de situations d'urgence ou de toute autre situation non imputable à OPTIMA DSI, OPTIMA DSI s'engage à l'égard du CLIENT, partant d'une base mensuelle, du respect des taux de disponibilité suivants :

- Pour les Services Serveurs virtuels OPTIMACLOUD : OPTIMA DSI s'engage à assurer la disponibilité à hauteur de 99,9% par mois. L'indisponibilité des Services OPTIMACLOUD est caractérisée par la condition suivante :
  - perte de connectivité externe et/ou inaccessibilité permanente pour l'ensemble des instances hébergées.

En tout état de cause, en cas d'absence de requête, les Services sont réputés disponibles sur les périodes considérées.

### 11.2. Crédit de service

Pour les Services OPTIMACLOUD :

- Si au cours d'un mois, le taux de disponibilité d'un tenant du Service OPTIMACLOUD du CLIENT est strictement inférieur à 99,9% et supérieur ou égal à 99,0%, OPTIMA DSI s'engage à émettre un crédit de service égal à 10% du montant total hors taxes mensuel des Services OPTIMACLOUD associée au tenant concerné.
- Si au cours d'un mois, le taux de disponibilité d'un tenant du Service OPTIMACLOUD du CLIENT est strictement inférieur à 99,0%, OPTIMA DSI s'engage à émettre un crédit de service égal à 25% du montant total hors taxes mensuel des Services OPTIMACLOUD associée au tenant concerné.

En cas de non-respect avéré des engagements visés ci-dessus, et sur demande expresse du CLIENT, OPTIMA DSI s'engage à émettre, pour le mois concerné, des crédits de service tels que détaillés ci-dessus.

Pour ce faire, le CLIENT devra adresser à OPTIMA DSI une demande de crédit de service dans un délai maximum de 30 jours suivant le mois concerné par le non-respect de l'engagement de disponibilité. A défaut, le CLIENT ne pourra prétendre à aucun avoir.

## 12. Support

Le CLIENT pourra contacter OPTIMA DSI, du lundi au vendredi, pour toute question relative à la gestion de son Compte Client ou de ses factures.

## 13. Responsabilité

Le CLIENT est l'unique responsable de l'utilisation des Services, et notamment des Contenus qu'il stocke et de la protection de ses systèmes d'exploitation, applications et services contre tout virus ou intrusion. En cas de faute d'OPTIMA DSI dans l'exécution de ses obligations prévues au Contrat à l'égard du CLIENT, ce dernier sera en droit d'obtenir réparation du préjudice direct dont il apportera la preuve. Dans l'hypothèse où la responsabilité d'OPTIMA DSI serait retenue au titre du Contrat et sauf faute lourde, intentionnelle ou dol, le montant global cumulé des réparations qui pourraient être dues par OPTIMA DSI au CLIENT est limité, pour la durée du Contrat, tous faits générateurs confondus, à une somme n'excédant pas un montant égal au montant facturé pour les Services au cours des douze derniers mois au titre du Contrat. Par ailleurs, OPTIMA DSI ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- des dommages indirects et notamment de toute perte de gains ou de profits, perte de chance, préjudice d'image ou de marque et ce, même si OPTIMA DSI connaissait ou n'aurait dû ou pu ignorer l'éventualité d'un tel préjudice ;
- des pertes qui ont été encourues par le CLIENT et qui ne sont pas liées au non-respect des engagements contractuels d'OPTIMA DSI tels que prévus dans le Contrat ;
- des pertes ou dommages des Contenus par le CLIENT lors de son utilisation des Services ;
- des appropriations illicites des Contenus ;
- des dommages résultant d'un accès frauduleux ou illicite au Compte Client dû à la négligence du CLIENT ;
- en cas de mauvaise utilisation des Services par le CLIENT ;
- d'une demande d'interruption temporaire ou définitive des Services émanant d'une autorité administrative ou judiciaire ou liée à une notification au sens de la LCEN ;
- des éventuels dommages ou préjudices subis par un Invité ;
- d'un manquement quelconque à ses obligations dû à un cas de Force Majeure.

Le CLIENT reconnaît que la connexion aux Services s'effectue via le réseau Internet. Il lui appartient de prendre toutes dispositions pour maintenir cet accès. Il est averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. OPTIMA DSI ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements et difficultés dans l'accès et/ou l'utilisation des Services dus à des perturbations du réseau internet ou en cas

d'impossibilité d'accès aux Services du fait d'un événement échappant à son contrôle.

## 14. Propriété intellectuelle

### 14.1 Dispositions générales

OPTIMA DSI accorde au CLIENT un droit d'utilisation des Services limité, révocable, incessible, non exclusif et valable dans le monde entier et ce, pour la durée du Contrat.

Tout droit non explicitement accordé au CLIENT est réservé par OPTIMA DSI.

OPTIMA DSI détient tous les droits afférents aux Services. Les Conditions Spécifiques de Vente Solution OPTIMACLOUD ne transfèrent au CLIENT aucun droit de propriété intellectuelle sur les Services mais simplement une licence personnelle, limitée et révocable conformément aux dispositions du présent article.

### 14.2 Dispositions particulières aux conditions d'utilisation des systèmes d'exploitation / logiciels

Le CLIENT reconnaît qu'OPTIMA DSI n'est pas l'éditeur des systèmes d'exploitation qu'il met éventuellement à sa disposition dans le cadre de l'utilisation des Services.

Le CLIENT déclare avoir pris connaissance et s'engage à respecter les conditions d'utilisation du système d'exploitation qu'il utilise dans le cadre des Services conformément aux dispositions ci-dessous.

OPTIMA DSI pourra procéder à tout moment à un contrôle du respect des obligations contenues dans le Contrat par le CLIENT. En tout état de cause, le CLIENT s'engage à collaborer en toute bonne foi avec OPTIMA DSI notamment en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes. Le coût de cet audit sera supporté par OPTIMA DSI sauf dans l'hypothèse où cet audit révélerait un non-respect des dispositions du Contrat. Dans ce cas, le coût de l'audit sera supporté intégralement par le CLIENT.

#### 14.2.1 Système d'exploitation / Produits et services MICROSOFT

Dans l'hypothèse où le CLIENT, dans le cadre des Services, utiliserait les produits et services Microsoft®, ce dernier s'engage à respecter les conditions d'utilisation.

Il est convenu entre les Parties que toute modification de ces conditions d'utilisation par l'éditeur concerné est de plein droit opposable au CLIENT. En conséquence, il incombe au CLIENT de vérifier qu'il dispose des dernières mises à jour des dites conditions d'utilisation.

En complément des obligations figurant en Annexe Conditions Générales d'Utilisation des Logiciels Microsoft®, le CLIENT s'engage :

- A ne pas utiliser les systèmes d'exploitation Microsoft® dans une application ou une situation dans laquelle les défaillances des systèmes d'exploitation Microsoft peuvent provoquer la mort, des préjudices corporels ou de graves dommages matériels ou à l'environnement (ci-après les « Utilisation à Risque »). Les Utilisations à Risque n'incluent pas l'utilisation des systèmes d'exploitation Microsoft® à des fins administratives, de stockage de données de configuration, d'ingénierie et/ou de configuration ou autres applications similaires qui, associées aux défaillances des systèmes d'exploitation Microsoft®, ne risquent pas de

provoquer la mort, des préjudices corporels ou de graves dommages matériels ou à l'environnement.

- A respecter les termes du Contrat, et à permettre à Microsoft® en tant que tiers bénéficiaire du Contrat, à faire exécuter les termes du Contrat et à vérifier qu'ils soient bien respectés.

#### **14.2.2 Systèmes d'exploitation / logiciels du CLIENT**

Le CLIENT pourra utiliser les Services en utilisant ses propres systèmes d'exploitation et/ou logiciels. En pareille hypothèse, le CLIENT fait son affaire de l'obtention des droits d'utilisation afférents auxdits systèmes d'exploitation et/ou logiciels et garantit à ce titre OPTIMA DSI contre toute action qui pourrait être intentée à son encontre sur ce fondement.

Si tout ou partie des systèmes d'exploitation et/ou des logiciels apportés par le CLIENT sont reconnus constituer une contrefaçon ou une violation de droits de propriété intellectuelle, ce dernier devra indemniser OPTIMA DSI de l'ensemble des frais engagés et des dommages subis.

### **15. Sous-traitance**

OPTIMA DSI pourra librement sous-traiter tout ou partie des Services. OPTIMA DSI demeure responsable de ses obligations exécutées par ses sous-traitants de la même manière que si ces obligations étaient directement exécutées par OPTIMA DSI.

### **16. Force Majeure**

OPTIMA DSI ne saurait voir sa responsabilité engagée pour le cas où l'exécution de ses obligations serait retardée, restreinte ou rendue impossible du fait de la survenance d'un cas de force majeure. De convention expresse entre les Parties, sera considéré comme force majeure tout événement irrésistible et imprévisible ou dont la prévision n'a pas permis à la partie qui la subit d'empêcher les effets. Sont notamment considérée comme Force Majeure, sans que cette liste soit limitative, les événements suivants : guerre, invasion, rébellion, blocus, sabotage, vandalisme, grève totale ou partielle, conflit social, trouble civil, intempérie, catastrophe naturelle, incendie, épidémie, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement notamment en énergie, défaillance dans la fourniture de l'énergie électrique, de cyberattaques, du chauffage, de l'air conditionné, des réseaux de télécommunications, du transport des données, défaillance de satellites.

## **17. Résiliation**

### **17.1. Résiliation**

Le Contrat est conclu pour une durée trente-six mois initialement, tacitement reconductible pour des périodes successives de douze mois calendaires sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties moyennant le respect d'un préavis de trois mois ouvrés envoyé par courrier recommandé avec accusé de réception. En tout état de cause, la résiliation des Services prendra effet dès lors que le CLIENT aura confirmé avoir récupéré l'intégralité de ses données et configurations telles qu'il les utilise dans le cadre des Services. Le CLIENT est informé qu'il sera facturé jusqu'à la date de résiliation effective des Services.

En cas de suspension des Services tel que prévu à l'article « Suspension des Services » des présentes, pendant une période supérieure à quinze (15) jours ou pendant toute autre période conformément aux délais indiqués dans une réquisition judiciaire ou administrative, OPTIMA DSI peut résilier les Services à tout moment et de plein droit.

Cette résiliation est notifiée au CLIENT par courrier et prend effet à la date d'expiration de la période de suspension.

### **17.2. Conséquences de la résiliation des Services / Réversibilité**

Dans un délai de quinze (15) jours suivant la résiliation du Contrat, OPTIMA DSI fournira sur simple demande une sauvegarde complète des machines virtuelles hébergées. Le support et la main d'œuvre nécessaires à l'exécution de cette tâche resteront à la charge du client : 360 €HT / VM + prix du support physique si nécessaire.

## **18. Protection des données personnelles**

Dans le cadre de son utilisation des Services, le CLIENT a la qualité de responsable du traitement des données personnelles au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ».

## **19. Droit applicable – Juridiction compétente**

Le Contrat est soumis au droit français. Tout litige entre les Parties relatif à la formation, l'exécution et/ou l'interprétation du Contrat sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Rennes compétents.

## ANNEXE 1

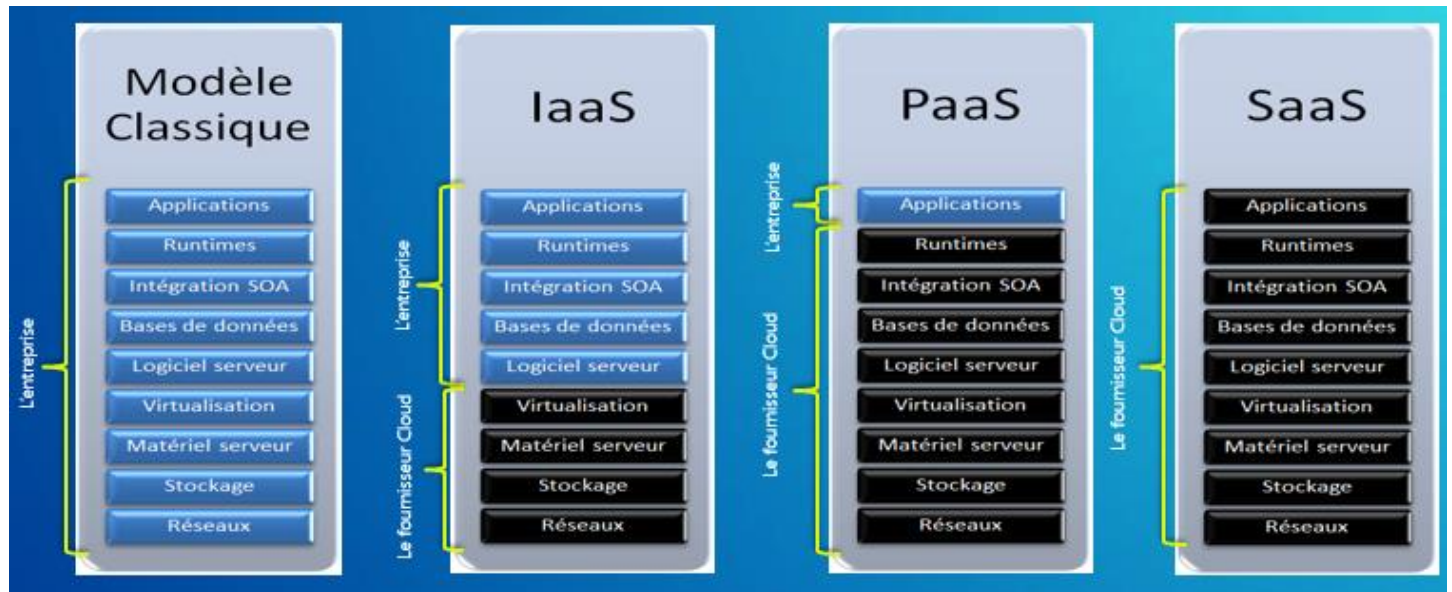
### CHARTRE DE BONNE CONDUITE

- Dans l'hypothèse où une Machine Virtuelle du CLIENT constituerait un danger pour le maintien de la sécurité de l'infrastructure d'OPTIMA DSI notamment en cas de piratage de la Machine Virtuelle du CLIENT ou de la détection d'une faille dans la sécurité du système, OPTIMA DSI se réserve le droit de suspendre la Machine Virtuelle concernée.
- OPTIMA DSI rétablira l'accès à la Machine Virtuelle suspendue sous réserve que le CLIENT procède aux interventions de correction adéquates et requises. Le CLIENT est toutefois informé, qu'en cas de manquement répété ou d'une particulière gravité, OPTIMA DSI se réserve le droit de suspendre les Services.
- Le CLIENT s'engage à ne pas faire une utilisation détournée des Machines Virtuelles et des Services mis à sa disposition.
- Le CLIENT supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement des Services consécutivement à une utilisation par des tiers, des membres de son personnel ou toute autre personne auxquelles le CLIENT aurait transmis ses identifiants.
- Le CLIENT s'interdit de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur ses Machines Virtuelles des fichiers ou des liens de type hypertexte en violation des dispositions légales.
- Le CLIENT s'interdit d'utiliser les Services pour la mise en place de services de débridage ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plateformes d'hébergement de fichiers.
- OPTIMA DSI met en garde le CLIENT sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites réalisées sur les Machines Virtuelles étant entendu que le CLIENT demeure seul responsable desdites activités et des conséquences associées. Le CLIENT s'interdit toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir d'une de ses Machines Virtuelles (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...).
- Dans l'hypothèse cas où OPTIMA DSI détecterait qu'une Machine Virtuelle du CLIENT présente un problème de sécurité, un courrier électronique pourra être envoyé au Client, indiquant qu'une procédure de réinstallation est nécessaire pour maintenir l'intégrité des Machines Virtuelles et de l'ensemble de l'infrastructure. A ce titre, OPTIMA DSI se réserve le droit de suspendre la connexion de la Machine Virtuelle au réseau internet, dans l'attente de la réinstallation par le CLIENT de celle-ci.
- OPTIMA DSI se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de son infrastructure. De même, le CLIENT reconnaît que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place.
- 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 services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir du Service.
- Le CLIENT s'engage à ne pas envoyer de courriers électroniques non sollicités ou SPAM. Le non-respect de cette disposition est susceptible d'entraîner la suspension de la Machine Virtuelle à l'origine des envois de courriels non sollicités.

## ANNEXE 2

### RESPONSABILITE HEBERGEUR/CLIENT DANS LE CADRE D'UN HEBERGEMENT IaaS

L'hébergement IaaS : Infrastructure en tant que service consiste à mettre à disposition des clients des ressources matérielles adaptées (aussi appelées couches basses) : salles informatiques, réseaux, stockages, serveurs qui vont accueillir les couches de virtualisation. Le client peut alors piloter l'installation, la supervision et l'exploitation des systèmes d'exploitation ainsi que la gestion de ses applications en relation éventuellement avec des éditeurs sans se soucier de toutes les couches basses.



Ce modèle d'hébergement induit que toutes les actions entreprises par OPTIMA DSI, dans le cadre du maintien opérationnel ou dans le cadre de dépannages, sur :

- Le réseau au niveau du Cloud (Firewall, Switches, Routeurs, ...)
- Le stockage (baie de disque, RAID, ...)
- Le serveur physique (ESX, hyperviseur)
- Le logiciel de virtualisation (VMWare, HyperV)

Sont à la charge d'OPTIMA DSI, en sa qualité d'hébergeur, dans le cadre du forfait d'hébergement.

En revanche, les actions entreprises dans le cadre du maintien opérationnel ou dans le cadre de dépannage, sur :

- Le système d'exploitation (Windows, Linux, ...)
- Les services (RDS, AD, Partage de fichiers, ...)
- Les bases de données (SQL, Oracle, ...)
- Les applications (SAGE, CEGID, ODOO, ...)
- Les données

Sont à la charge du client.

Dans le cas où le client a un contrat d'assistance technique ou d'infogérance de niveau 2 avec OPTIMA DSI intégrant le périmètre des serveurs du client alors le maintien opérationnel ou le dépannage des éléments suscités seront exécutés par OPTIMA DSI dans le cadre de ce contrat.

A noter qu'en fonction du type de contrat d'assistance technique ou d'infogérance de niveau 2 que vous avez souscrit avec OPTIMA DSI : facturation au forfait ou à l'heure, les interventions d'OPTIMA DSI sur ce périmètre seront prises en compte dans votre forfait ou entraîneront une facturation supplémentaire.

Périmètre d'intervention	Inclus dans votre contrat d'hébergement IaaS
Monitoring des infrastructure CLOUD	Oui
Mise à disposition et gestion des hyperviseurs	Oui
Gestion des sauvegardes des VM <sup>1</sup> (7 jours glissants)	Oui
Monitoring des ressources client (RAM, CPU, espace disque)	Oui
Fourniture des licences OS, hyperviseur, Services Microsoft	Oui
Gestion et mise en place côté Cloud du VPN (MCO <sup>3</sup> , dépannage)	Oui
Gestion du Firewall Cloud en frontal de votre architecture Cloud (MCO <sup>3</sup> , dépannage)	Oui
Supervision des services spécifiques (Web, BDD <sup>2</sup> , applications ...)	Non
Gestion du système d'exploitation des VM (MCO <sup>3</sup> , dépannage)	Non
Fourniture des licences applicatives et de BDD <sup>2</sup>	Non
Gestion des applications et des BDD <sup>2</sup> (MCO <sup>3</sup> , dépannage)	Non
Gestion et mise à disposition des applicatifs métiers et bureautique	Non
MCO de l'environnement client (session RDS)	Non
Gestion et mise en place côté Client du VPN (MCO <sup>3</sup> , dépannage)	Non
Fourniture et gestion d'un antivirus	Non
Restauration de sauvegarde	Non

<sup>1</sup> En cas de compromission de vos données (cryptolockage ou autre) dans votre VM, OPTIMA DSI ne peut être tenu responsable de l'intégrité des données au sein des sauvegardes.

<sup>2</sup>BDD : Base de données

<sup>3</sup>MCO : Maintien en condition opérationnel

Le client reconnaît avoir lu et accepté les clauses du présent contrat.

Fait à  
**Pour le Client :**

Le  
*Signature et cachet commercial*