

Conditions Spécifiques de Vente

Solution OPTIMACLOUD Exchange mutualisé

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

4. Description des Services

OPTIMA DSI, fournit des services de messagerie nommés OPTIMACLOUD Exchange mutualisé sous la forme de boîtes mails ayant pour but de fournir des services de messagerie disponibles depuis internet.

OPTIMA DSI fournit des solutions CLOUD hébergées sur ses propres équipements dans des DATACENTERS situés en France uniquement. Ce service de messagerie rentre dans le cadre de solutions dites de SERVICE AS A SERVICE (SAAS). Cela signifie que les mises à jour des Systèmes d'Exploitation tels Microsoft Servers ou logiciels de messagerie Exchange entrent 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 Exchange mutualisé ;
- 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.

En cas d'application du mode de paiement en prélèvement, OPTIMA DSI pourra appliquer un surcoût de 5 (cinq) euros sur chaque facture émise afin de couvrir les frais de suivi de règlement.

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 scans 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 du service de messagerie. 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.

En cas d'anomalie constatée sur une de ses ressources constituant une menace pour le bon fonctionnement ou l'intégrité des Services, 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. 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 nécessaire 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. 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 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 OPTIMACLOUD Exchange Mutualisé : OPTIMA DSI s'engage à assurer la disponibilité à hauteur de 99,9% par mois. L'indisponibilité des Services OPTIMACLOUD Exchange Mutualisé est caractérisée par la condition suivante :
 - perte de connectivité externe et/ou inaccessibilité permanente du service de messagerie non imputable à l'infrastructure ou au système d'information du client.

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 du Service OPTIMACLOUD Exchange Mutualisé 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 Exchange Mutualisé du client.
- Si au cours d'un mois, le taux de disponibilité d'un tenant du Service OPTIMACLOUD Exchange Mutualisé 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 Exchange Mutualisé du client.

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 sa messagerie contre tout virus. 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.

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'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.

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 Exchange Mutualisé 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.

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 des boîtes aux lettres hébergées. Le support et la main d'œuvre nécessaires

à l'exécution de cette tâche resteront à la charge du client : 360 €HT / 10 boîtes mails + 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 ».

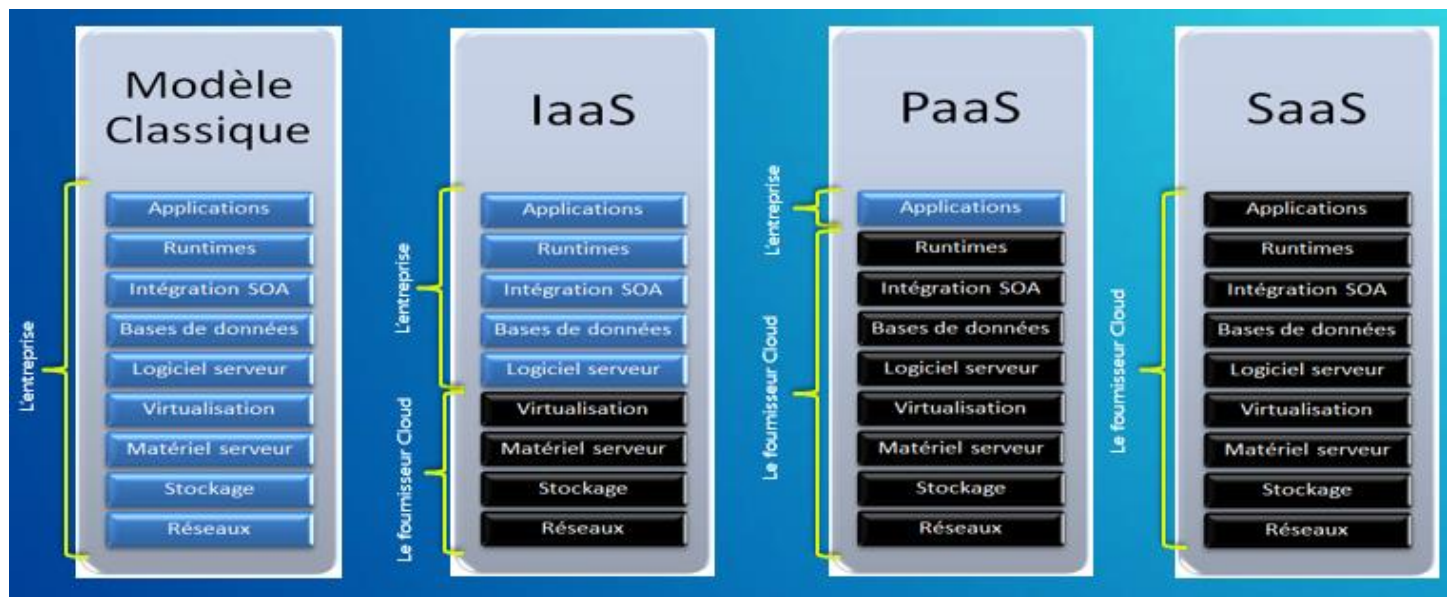
19. Droit applicable – Jurisdiction compétente

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

RESPONSABILITE HEBERGEUR/CLIENT DANS LE CADRE D'UN SERVICE SaaS

Les services SaaS : Logiciel en tant que service consiste à mettre à disposition des clients une application ou un service au travers d'une connexion Internet.



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, Switchs, Routeurs, ...)
- Le stockage (baie de disque, RAID, ...)
- Le serveur physique (ESX, hyperviseur)
- Le logiciel de virtualisation (VMWare, HyperV)
- Les systèmes d'exploitation
- Les applications (Exchange)

Sont à la charge d'OPTIMA DSI, en sa qualité de fournisseur de service.

En revanche, les actions entreprises par OPTIMA DSI dans le cadre de demandes d'ajout de service :

- Ajout d'une nouvelle boîte à lettre, liste de diffusion ou boîte partagée
- Modification de mots de passe
- Restauration de boîtes mails

Sont à la charge du client.

Dans le cas où le client a un contrat d'assistance technique ou d'infogérance de niveau 1 avec OPTIMA DSI intégrant le périmètre de la messagerie alors les demandes suscitées 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 1 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 ¹ (7 jours glissants)	Oui
Monitoring des ressources client (RAM, CPU, espace disque)	Oui
Fourniture des licences OS, hyperviseur, Services Microsoft	Oui
Gestion du Firewall Cloud en frontal du serveur hébergeant le service (MCO ² , dépannage)	Oui
Gestion du système d'exploitation (MCO ² , dépannage)	Oui
Fourniture des licences applicatives en lien avec le service proposé	Oui
Gestion et mise à disposition des applicatifs et bureautique sur le poste client nécessaire à l'accès au service	Non
MCO de l'environnement client (session RDS)	Non
Fourniture et gestion d'un antivirus sur les périphériques accédant au service	Non

¹ En cas de compromission de vos données (cryptolockage ou autre) dans vos boîtes mails, OPTIMA DSI ne peut être tenu responsable de l'intégrité des données au sein des sauvegardes.

²MCO : Maintien en condition opérationnel

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

Fait à

Le

Pour le Client :

Signature et cachet commercial

Faire précéder de la mention « Lu et approuvé »