

ALWAYSDATA

CONDITIONS PARTICULIÈRES - HÉBERGEMENT MUTUALISÉ

(dernière version en date du 8 septembre 2020)

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS PARTICULIÈRES - HÉBERGEMENT SUR SERVEUR MUTUALISÉ AVANT D'UTILISER LES SERVICES PROPOSÉS PAR ALWAYSDATA (« CPM »).

CES CONDITIONS PARTICULIÈRES DÉFINISSENT LES CONDITIONS ET LES OBLIGATIONS LÉGALES LIÉES À L'ACCÈS À UN ESPACE D'HÉBERGEMENT SUR SERVEUR MUTUALISÉ (PAYANT OU GRATUIT), DEPUIS LE SITE INTERNET ACCESSIBLE À L'ADRESSE WWW.ALWAYSDATA.COM, PROPOSÉ PAR ALWAYSDATA.

CELLES-CI COMPLÈTENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICE (« CGPS »), ÉGALEMENT DISPONIBLES SUR LE SITE INTERNET.

1. Objet – Acceptation - Validation des contrats

Les présentes Conditions Particulières d'hébergement sur Serveur Mutualisé, dites « CPM » ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles la société ALWAYSDATA, SARL au capital de 200.000 € immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 492 893 490 dont le siège social se trouve 91 rue du Faubourg Saint-Honoré – 75008 Paris, connu sous son nom commercial « ALWAYSDATA » (ci-après désignée « ALWAYSDATA ») fournit au Client :

- des prestations de location de partition d'un Serveur d'hébergement mutualisé ;
- des prestations d'hébergement de Données du Client sur l'un de ses Serveurs mutualisés.

Le Client accepte sans réserves ni restrictions les Services ci-dessus.

Les présentes CPM viennent en complément des Conditions Générales de Prestation de Services, dites « CGPS », par lesquelles le Client reconnaît être lié sous réserve des éventuelles modifications apportées par le présent contrat.

L'acceptation et/ou la validation par le Client d'un Formulaire de Commande produit par ALWAYSDATA implique l'acceptation sans réserve des présentes CPM.

2. Description des prestations

2.1. Hébergement sur Serveur Mutualisé

2.1.1. LE Service d'Hébergement Mutualisé comprend l'installation et l'accès au profit du Client, d'un espace de stockage de Données se trouvant dans un Serveur mutualisé, propriété d'ALWAYSDATA, ainsi que l'accès du Client audit espace de stockage via le réseau Internet par la fourniture de Bande Passante.

2.1.2. Le Client est informé que la gestion et l'administration du Serveur Mutualisé sont assurées par ALWAYSDATA. Le Client demeure toutefois entièrement responsable des Données qu'il héberge sur le Serveur Mutualisé.

ALWAYSDATA fait ses meilleurs efforts pour maintenir en état de fonctionnement le Serveur, les Ressources Système et le raccordement physique du Serveur à Internet.

ALWAYSDATA s'engage, le cas échéant, à faire remplacer les éléments défectueux dans les meilleurs délais possibles sans facturer lesdites prestations au Client, sauf si le dysfonctionnement du Serveur et/ou des Ressources Système est le fait du Client.

2.1.3. ALWAYSDATA met à la disposition du Client des ressources matérielles et logicielles, telles que déterminées dans le Formulaire de Commande. Le Client doit s'assurer que les ressources matérielles et logicielles choisies répondent à ses besoins. Si ces ressources s'avèrent inadéquates, il appartiendra au Client de solliciter, en temps utile, ALWAYSDATA afin de souscrire à un autre Service et/ou à un autre Serveur aux caractéristiques souhaitées, au tarif applicable et dans la limite des offres de Services d'ALWAYSDATA au moment de la demande.

2.1.4. Les caractéristiques du Serveur Mutualisé (ressources matérielles et logicielles) souscrit par le Client sont celles qui sont décrites dans le Formulaire de Commande. Ces caractéristiques peuvent faire l'objet de Restrictions Techniques. Le Client déclare avoir pris connaissance de ces caractéristiques et Restrictions Techniques.

2.2. Assistance téléphonique (en option)

En cas de souscription au service d'assistance téléphonique, ALWAYSDATA apportera aux interlocuteurs désignés par le Client le soutien technique nécessaire aux manipulations du Service, et fournira toutes les informations utiles dans le cadre de l'utilisation du Service. Cette assistance est assurée par téléphone ainsi que par échanges électroniques du lundi au vendredi, de 10H à 18H hors les jours fériés en France.

2.3. Garanties de disponibilité

2.3.1. Pendant la phase de paramétrage de la partition du Client sur le Serveur Mutualisé

ALWAYSDATA bénéficie d'une période de transition à compter de la souscription du Service par le Client (ci-après la « Phase d'initialisation »), pendant laquelle elle procédera à l'installation et au paramétrage automatique de la partition du Serveur consacrée au Client.

Pendant cette période, ALWAYSDATA ne pourra garantir la disponibilité sans erreur des Données et du Site Internet éventuellement installés sur le Serveur en cours d'installation, ni engager sa responsabilité de ce chef.

Cette période dépend de la disponibilité du (ou des) Serveur(s) au moment de l'inscription, et dure généralement moins de 72 heures.

2.3.2. Après la phase d'installation et de paramétrage du Serveur

Au-delà de la Phase d'Initialisation précitée, ALWAYSDATA garantit une disponibilité de 99,7 % par

mois sur les services « critiques » : HTTP, MYSQL ou autres système de gestion de bases de données, IMAP/POP.

Ce taux de disponibilité ne concerne pas les autres services, notamment FTP, SSH, WEBDAV, WEBMAIL, accès à la console d'administration. Les opérations de maintenance sont exclues du calcul de disponibilité jusqu'à 2 heures par mois. Ces opérations de maintenance s'effectueront, dans la mesure du possible, de nuit (heure française).

En cas de dépassement de l'indisponibilité (plus de 0,3 % pour un même mois), ALWAYSDATA remboursera 10% (DIX POUR CENT) du tarif mensuel payé par le Client pour chaque heure d'indisponibilité supplémentaire constatée (dans la limite de 100% de ce tarif mensuel).

Si le Client constate une indisponibilité du Service, il devra adresser une notification à ALWAYSDATA par le biais du système interne de communication mis en place (« ticket ») depuis la console d'administration, en expliquant précisément le problème qu'il rencontre.

Le calcul de l'indisponibilité se fera à partir de l'heure d'ouverture du ticket s'il n'est pas possible de retrouver l'heure précise du début de la panne grâce aux logs des Serveurs.

Sont exclus du calcul d'indisponibilité :

- les cas de changement par le Client du serveur DNS de son Site Internet pour un prestataire extérieur à ALWAYSDATA ;
- toutes les pannes relevant strictement du Client, et notamment tous les éventuels problèmes liés aux applications installées sur le(s) Serveur(s) ;
- les indisponibilités n'affectant qu'une partie du réseau, par exemple en cas de problème d'interconnexion avec un fournisseur d'accès Internet particulier dans les conditions des articles 11 et 15 des CGPS.

2.3.3. Garantie de temps d'intervention (GTI) / Garantie de temps de rétablissement (GTR)

En cas de coupure totale de l'accès au Serveur Mutualisé, ALWAYSDATA s'engage à intervenir sur le Serveur concerné dans les 60 minutes suivant l'enregistrement du problème.

ALWAYSDATA s'engage à rétablir les Services dans un délai de 4 heures (7 jours sur 7 - 24h/24) à compter de l'enregistrement de la signalisation.

Cette garantie n'est pas disponible en cours d'initialisation de la partition du Serveur mutualisé du Client, ainsi que dans les 2 jours qui suivent une migration du Serveur.

Le non-respect par ALWAYSDATA du délai précité, pour des raisons uniquement imputables à ALWAYSDATA, entraîne le versement, à la demande du Client, d'une pénalité dont le montant correspond au maximum à 1 mois d'abonnement.

3. Désignation du Serveur Mutualisé Partagé

3.1. LE Service comprend la mise à disposition d'un espace de stockage de Données au sein d'un Serveur mutualisé, dont les caractéristiques allouées sont précisées dans le Formulaire de Commande, et ce pour la durée de souscription du Service. Le Serveur demeure en toutes hypothèses la propriété d'ALWAYS DATA. Le Client est informé qu'il ne pourra, à aucun moment, accéder physiquement au Serveur.

3.2. ALWAYS DATA se réserve le droit de modifier à tout moment le Serveur attribué au Client, notamment en cas de changement du parc de Serveurs informatiques d'ALWAYS DATA, de mise en conformité, de réparation, maintenance des équipements etc.

ALWAYS DATA s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'en informer préalablement le Client. Le Client est informé qu'en cas de nécessité, ALWAYS DATA pourra migrer le Service du Client sur un nouveau Serveur autre que celui antérieurement affecté. La reconfiguration technique et la réinstallation complète du Serveur demeurent à la charge d'ALWAYS DATA.

Toutefois le Client s'engage à procéder à toute opération sollicitée par ALWAYS DATA dans les meilleurs délais, y compris la reconfiguration et réinstallation de ses Services sur le Serveur et plus généralement son Site Internet.

Le Client en sera préalablement informé dans son Espace Client.

Il est entendu qu'ALWAYS DATA ne se charge d'aucune des opérations décrites ci-dessus pour le compte du Client, ni ne prend à sa charge aucun des frais afférents à ces opérations de réinstallation de ses Services et Données sur le Serveur.

4. Déclarations et Responsabilités du Client

4.1. LE Client déclare connaître les caractéristiques et le fonctionnement du réseau Internet, ainsi que du Service, notamment les spécificités de l'hébergement mutualisé. Au titre de ces spécificités, le Client reconnaît et accepte sans réserve qu'ALWAYS DATA n'intervient aucunement dans l'administration des Données du Client hébergées sur le Serveur.

4.2. LE Client déclare disposer du matériel, des logiciels, des compétences et, le cas échéant, du personnel nécessaire à l'utilisation, la gestion, la maintenance et la mise à jour de ses Données sur le Serveur Mutualisé. Il garantit qu'il utilisera le Service conformément aux spécifications et Restrictions Techniques applicables.

4.3. LE Client est informé qu'ALWAYS DATA pourra à tout moment demander une copie de la pièce d'identité du Client, et celui-ci l'accepte expressément et sans réserve. Tout manquement du Client à fournir ce document pourra entraîner la résiliation de plein droit du contrat aux torts exclusifs du Client ainsi que la suppression définitive du Service souscrit par le Client, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun remboursement, avoir ou indemnisation.

4.4. LE Client a l'obligation de préserver et maintenir à jour, en tout temps, les Codes Identifiants relatifs au Serveur Mutualisé, via son Espace Client, dans la rubrique réservée à cet effet. Le Client est informé que tout manquement à cette obligation pourra entraîner la suspension du Service à son égard par ALWAYS DATA, jusqu'au complet respect de cette obligation par le Client, voire, le cas échéant, la résiliation du contrat à ses torts exclusifs, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun remboursement, avoir ou indemnisation.

4.5. EN SOUSCRIVANT AU SERVICE, LE CLIENT ASSUME L'ENTIERE ADMINISTRATION ET GESTION DES DONNÉES QU'IL HÉBERGE SUR LEDIT SERVEUR. À CE TITRE, IL EN EST LE RESPONSABLE EXCLUSIF.

4.6. LE Client est informé qu'ALWAYS DATA effectue une sauvegarde des Données du Client (Site Internet, emails, base de données etc.) qu'une fois par jour (Nuit heure française) ; chaque copie de sauvegarde est déposée sur un site différent situé à plusieurs kilomètres de celui de production et conservée par ALWAYS DATA pendant une durée de TRENTE (30) jours. Une fois ce délai échu, la sauvegarde sera effacée définitivement.

Le Client est également informé qu'aucune sauvegarde supplémentaire des Données du Client (Site Internet, emails, base de données etc.) ne sera réalisée par ALWAYS DATA au profit du Client. De même, ALWAYS DATA n'intervient nullement dans la manipulation desdites Données du Client.

ALWAYS DATA informe en tant que de besoin le Client qu'il doit en conséquence prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Données le plus fréquemment possible, sur des supports extérieurs non hébergés ou gérés par ALWAYS DATA, ainsi qu'à la gestion de ses Données.

ALWAYS DATA décline toute responsabilité quant aux conséquences du non-respect de cette obligation par le Client ou toute autre personne.

4.7. LE Client est informé qu'ALWAYS DATA n'assume aucune conservation des données de connexion au Serveur, notamment celles contenant les adresses IP des systèmes s'étant connectés au Serveur.

Le Client s'oblige, en conséquence, à prendre toutes mesures afin de limiter les dommages pouvant résulter d'une éventuelle atteinte aux fichiers, mémoires, documents ou tous autres éléments qu'il aurait pu confier dans le cadre de prestations de Service, objet des présentes. A cet égard, le Client s'engage à constituer un double des documents, fichiers et supports mentionnés ci-dessus.

4.8. ALWAYS DATA a renforcé selon les standards actuels, la protection et la sécurité de ses Serveurs Mutualisés par le biais notamment de service de pare-feu. Toutefois il appartient au Client de prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer la sécurité de ses Données contre tout acte de piratage, d'attaque, d'intrusion, de tentative d'intrusion et à préserver la confidentialité de ses Codes Identifiants dans les conditions de l'article 4 des CGPS. A défaut, la responsabilité d'ALWAYS DATA ne saurait être engagée.

4.9. LE Client est informé qu'ALWAYS DATA n'effectue aucune opération de gestion et/ou administration des Données pour le compte du Client.

4.10. LE Client prend à sa charge tous les frais afférents à l'administration et la gestion des Données se trouvant sur le Serveur.

4.11. LE Client garantit qu'il prendra toutes les précautions techniques pour l'utilisation du Serveur.

4.12. LE Client s'interdit formellement d'utiliser le Serveur Mutualisé à des fins illicites en violation des dispositions de l'article 7 des CGPS.

4.13. EN cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations décrites dans les présentes CPM ou en cas d'utilisation du Service à des fins illicites et/ou si l'utilisation du Service, du fait du Client ou de tiers, constitue une entrave au fonctionnement d'Internet et/ou aux Serveurs d'ALWAYS DATA, de ses Clients ou de tiers, et/ou aux réseaux de tiers, d'ALWAYS DATA ou de ses Clients, ALWAYS DATA pourra suspendre le Service y compris, sans notification préalable, voire résilier le contrat de plein droit, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun remboursement, avoir ou indemnisation.

4.14. ALWAYS DATA se réserve d'ailleurs le droit de lancer toute poursuite judiciaire, amiable ou arbitrale à l'encontre du Client afin d'obtenir réparation.

5. Obligations d'ALWAYS DATA

ALWAYS DATA s'engage à exécuter les Prestations qui lui sont confiées de manière professionnelle et 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.

ALWAYS DATA s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité, de sauvegarde des Données conformes aux usages de la profession et à l'état de l'art, à assurer l'accès au Serveur 24 h/24 tous les jours de l'année, à intervenir rapidement en cas d'incident et à assurer le maintien optimal de la qualité des outils mis à la disposition du Client.

A cet égard et compte tenu des spécificités techniques de l'hébergement de données sur Internet, ALWAYS DATA n'est tenue que d'une obligation de moyens vis à vis du Client.

6. Conditions financières

La rémunération d'ALWAYS DATA s'entend en euros hors taxes. Les prix sont majorés de la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation. Le prix fixé s'entend pour l'exécution de la totalité des obligations découlant du Contrat.

Le prix forfaitaire des Prestations est dû immédiatement.

Les factures sont payables, net et sans escompte dès réception. Tout retard dans le paiement d'une facture fait courir, après mise en demeure préalable, des pénalités de retard égales à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le Client peut consulter les prix proposés pour le Service souscrit dans le Formulaire de commande ainsi que sur le site Internet www.alwaysdata.com.

7. Durée

Le Contrat prend effet dès sa date de souscription par le Client (ci-après la « Date d'Effet »).

A compter de la Date d'Effet, le présent Contrat est conclu, sauf résiliation intervenue dans les cas prévus au Contrat, pour une durée déterminée minimum de :

- Dans le cas d'un montant forfaitaire mensuel : Phase d'initialisation + un (1) mois.

- Dans le cas d'un montant forfaitaire annuel : Phase d'initialisation + un an.

Sauf dénonciation par l'une des Parties adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie au moins un mois avant la date anniversaire du Contrat, il est renouvelé par tacite reconduction pour une durée égale à la précédente.

8. Trafic et Bande passante

8.1. ALWAYSDATA fournit au Client le niveau de trafic tel que figurant dans le Formulaire de commande. Il appartient au Client de s'assurer que le niveau de Trafic correspond à ses besoins, en particulier en prenant en compte les éventuelles Restrictions Techniques.

ALWAYSDATA ne saurait être tenue responsable des difficultés d'accès ou impossibilités momentanées d'accès des utilisateurs au Site Internet dus aux perturbations des réseaux de télécommunication. Le Client déclare à cet égard avoir été informé des contraintes et de la complexité des réseaux mondiaux de télécommunications et de l'afflux des utilisateurs d'Internet à certaines heures.

8.2. EN cas de consommation mensuelle de Trafic supérieure au niveau de Trafic alloué initialement au Client, le Trafic supplémentaire fera l'objet d'une facturation distincte supplémentaire au Client.

ALWAYSDATA adressera au Client la facture correspondante que le Client devra régler immédiatement à réception.

Faute pour le Client de régler la facture correspondante ou en cas d'opposition du Client à l'augmentation du Trafic ainsi alloué, ALWAYSDATA suspendra de plein droit le Service à chaque dépassement de la consommation de Trafic. ALWAYSDATA ne saurait être responsable de l'indisponibilité du Service de ce fait. En cas de consommation inférieure au niveau de Trafic alloué mensuellement au Client, aucun report de consommation de Trafic ne sera opéré.

9. Restrictions techniques

9.1. L'UTILISATION du Service fait l'objet de diverses Restrictions Techniques telles qu'indiquées sur le site Internet ALWAYSDATA et/ou dans l'Espace Client et/ou par courrier électronique, dont le Client déclare avoir connaissance et s'engage en tous temps à en respecter les termes, ainsi que leur mise à jour qu'il s'engage à consulter régulièrement. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures afin de respecter les Restrictions Techniques.

9.2. EN cas de non-respect par le Client des Restrictions Techniques, ALWAYSDATA se réserve d'une part, le droit de résilier de plein droit et aux torts exclusifs du Client la fourniture du Service, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun remboursement, avoir ou indemnisation et d'autre part, à déposer plainte contre le Client ou tout tiers en cas d'utilisation illicite et/ou d'atteinte à la sécurité et l'intégrité de ses Serveurs.

10. Services d'Hébergement Gratuit

ALWAYSDATA pourra offrir à ses Clients une version gratuite des services d'hébergement de données pour la durée et selon les modalités prévues sur le site Internet de la société ALWAYSDATA et/ou dans l'Admin (ci-après désigné « *Service gratuit* »). L'accès à ce service d'hébergement de données est

gratuit pour le Client mais limité en capacité de stockage et puissance de calcul par rapport à la version complète du Service. Les caractéristiques techniques du Service Gratuit sont décrites sur le site www.alwaysdata.com.

A tout moment, le Client a le choix de souscrire à la version complète du Service objet de l'essai, ou ne pas y souscrire. Si le Client décide de souscrire, il pourra commander le Service en suivant les modalités fournies par ALWAYSDATA.

Il appartient au Client, en tant que de besoin, d'effectuer la sauvegarde de ses Données associées au Service Gratuit, lesquelles ne seront plus accessibles ni récupérables après l'échéance contractuellement définie. Il est entendu que la souscription au Service par le Client, y compris pour sa version gratuite, conformément aux modalités indiquées par ALWAYSDATA implique l'acceptation totale des termes des présentes CP et des CGPS accessibles en ligne sur le site www.alwaysdata.com.