

## Conditions Particulières de Vente (CPV) applicables aux Services YesWeCloud

### 1. Prestations spécifiques Plateforme Cloud

- 1.1. Conditions particulières applicables aux services Cloud YesWeCloud
- 1.2. Dispositions spécifiques à l'hébergement sur Infrastructure Cloud Public
- 1.3. Dispositions spécifiques à l'hébergement sur Infrastructure Cloud Privé
- 1.4. Obligations et responsabilité du Client
- 1.5. Obligations de YesWeCloud
- 1.6. Interruption de Services

### 2. Autres Prestations

- 2.1. Conditions particulières applicables à la prestation optionnelle de mise à disposition d'une licence Microsoft
- 2.2. Infogérance
- 2.3. Nom de domaine
- 2.4. Magic OnLine PRA On Demand™
- 2.5. Service de Messagerie Collaborative
- 2.6. Intervention ponctuelle

### 3. Engagement de Qualité de Service

- 3.1. SLA 99,9% ou Garantie de Temps de disponibilité (GTD) (applicable à tous les services YesWeCloud)
- 3.2. Garantie du Temps de Rétablissement (GTR) (applicable à tous les services YesWeCloud)
- 3.3. Modalités de calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement
- 3.4. Modalités de notification des interruptions
- 3.5. Interruptions de service programmées

## Définitions

**Bon de Commande** : désigne le bon de commande ou tout autre document ayant valeur d'engagement contractuel, signé par le Client afin de commander la réalisation de Prestations au Prestataire, et ses éventuels avenants ultérieurs.

**Client** : désigne la personne physique ou morale, entreprise ou société, qui souscrit les Services auprès du Prestataire.

**Cloud Hybride** : désigne une infrastructure privée donc les ressources sont étendues à un Cloud Public afin de maintenir le temps de fonctionnement sans avoir à installer de serveurs physiques supplémentaires.

**Cloud Privé** : désigne l'environnement propriétaire dédié au Client, qui permet la mise à disposition des ressources informatiques étendues et virtualisées via des composants de serveurs physique hébergé chez le Prestataire. Il permet de fournir un réseau exclusif et sécurisé au Client.

**Cloud Public** : désigne l'ensemble des services de mise à disposition de ressources d'infrastructures et de services associés par des Opérateurs de Cloud Public, fournisseurs tiers sur l'Internet public, disponibles pour le Client. Ces services peuvent être vendus à la demande, avec une facturation pour les cycles de processeur, le stockage ou la bande passante consommés.

**Contenu** : désigne l'ensemble dont le Client est propriétaire et qui est installé sur le Serveur, constitué par les pages Web, les données traitées par le moteur de base de données et les fichiers présents dans les arborescences des répertoires des Serveurs.

**Contrat** : désigne l'ensemble constitué : des présentes CGV, des Conditions Particulières de Vente (CPV) applicables aux Prestations souscrites par le Client et du Bon de commande, ainsi que de leurs éventuelles annexes.

**Données** : ensemble des données rassemblées et plus généralement des informations mises en forme et contenues dans l'Application et les systèmes associés.

**Date de Mise en Service** : signifie la date à laquelle le Service fourni par YesWeCloud est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

**Droits de Propriété Intellectuelle** : signifie tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle et comprend, sans s'y limiter, les droits afférents aux (a) brevets, (b) droits d'auteur, (c) marques commerciales, marques de service et droits similaires, (d) savoir-faire, secrets d'affaires et informations confidentielles et (e) autres droits de propriété intellectuelle.

**Équipements Propres** : Désigne tout équipement qui est la propriété du Client.

**Garantie de Temps d'Intervention** (GTI) : Délai maximum garanti entre le signalement d'un incident et sa prise en charge par le Prestataire.

**Garantie de Temps de Rétablissement** (GTR) : Délai maximum garanti entre la prise en charge d'un incident et son

rétablissement.

**Incident** : désigne l'évènement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal du Service du Client et qui cause, ou peut causer, une altération et/ou interruption du Service. Les Incidents sont classés selon leur sévérité telle que décrite en annexe « Gestion des Incidents ». Un Problème est la cause sous-jacente d'un ou plusieurs Incidents intervenant sur le Service d'un Client.

**Infrastructure** : désigne l'ensemble constitué par les éléments de réseau (baies, switches, routeurs, pare-feu, load balancers...), les systèmes de sauvegarde, de sécurité et de statistiques qui est au bénéfice du Client, que ce soit l'infrastructure de Magic Online ou l'infrastructure d'un prestataire tiers utilisé par Magic Online.

**Internet** : Réseau mondial de réseaux interconnectés.

**Jours ouvrés** : signifie tout jour inclus dans le calendrier du Prestataire en tant que jours ouvrés.

**Maintenance** : Opérations visant à améliorer un ou des Services fournis par YesWeCloud, à prévenir ou à corriger des dysfonctionnements ou dégradations liées à l'hébergement du Système d'Information.

**Magic OnLine** : désigne la société CTS (Magic OnLine) et ses Filiales PHPNET France (Nuxit), WP Serveur, Elb WebHosting SL (Nuxit Es), Cloud Technology Services (YesWeCloud), ICOW Systems.

**Multi-Cloud** : désigne un Cloud Public, privé ou hybride réparti sur différents Opérateurs de Services

**Niveaux de Services ou SLA (Service Level Agreement)** : désigne les indicateurs et engagements de qualité de service, et dont l'atteinte est attendue par le Client au titre de la fourniture des Prestations.

**Opérateur(s)** : désigne la ou les société(s) opérant sur l'internet public proposée(s) par le Prestataire et choisie(s) par le Client assurant les prestations de services de Cloud Public.

**Partie(s)** : désigne, individuellement ou collectivement, le Client et/ou YesWeCloud.

**Plateforme** : environnement permettant la gestion et/ou l'utilisation de l'Application et/ou Données du Client hébergée sur des infrastructures du Prestataire, ou par un opérateur de Cloud Public

**Prestations ou Services** : désigne l'ensemble des Services délivrés par YesWeCloud au Client, tels que prévus par le Contrat.

**Prestations Accessoires** : désigne l'ensemble des Prestations susceptibles d'être réalisées par YesWeCloud et qui ne sont pas prévues dans le périmètre du Contrat ou y sont évoquées en tant que Prestation Accessoire. Ces Prestations Accessoires font l'objet d'une facturation supplémentaire sur la base des tarifs figurant dans le Bon de Commande ou dans ses éventuels avenants ultérieurs.

Constituent notamment des Prestations Accessoires, les Prestations suivantes :

- Réparation de dysfonctionnements causés par des interventions ou carences du Client ou d'un Tiers Autorisé
- Demandes d'interventions confirmées par le Client et planifiées en accord avec YesWeCloud

**Serveur** : Un serveur est un dispositif physique ou virtuel permettant la consultation et l'interaction direct avec un ensemble d'informations situés à l'intérieur de ce dispositif ou à l'extérieur.

**Supervision** : consiste à surveiller des équipements et/ou des Applications.

**Système d'Information** : désigne l'ensemble des applications (logiciels systèmes, logiciels métier, simples interfaces, bases de données...) utilisées par le Client, aux fins de traitement de ses Données.

**Tiers Autorisé** : désigne la personne physique ou morale désignée par le Client comme ayant la permission d'accéder au Contenant et/ou au Contenu, et/ou aux informations destinées au Client au terme du Contrat.

\*\*\*\*\*

Il est précisé que les présentes Conditions Particulières de Vente ("CPV") sont applicables à YesWeCloud et ses Filiales.

### 1- Prestations spécifiques Plateforme Cloud

#### 1.1. Conditions particulières applicables aux services Cloud YesWeCloud

Les CPV définissent les droits et obligations YesWeCloud et du Client dans le cadre de la fourniture du service.

#### Objet du service

Le service mis à disposition au Client peut comprendre la mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle :

- de l'infrastructure matérielle du Système d'Information;
- de la Plateforme d'hébergement d'Applications du Système d'Information ;
- de l'infrastructure virtuelle du Système d'Information;
- des Sites physiques permettant d'héberger l'infrastructure matérielle de l'Application,

Ainsi que l'administration et l'exploitation de la Plateforme d'hébergement du Système d'Information, l'infogérance d'infrastructures hébergées par un Opérateur de Cloud Public, la supervision, la sauvegarde de données;

Enfin les prestations associées (conseil, ingénierie).

Les présentes dispositions ont pour objet de définir les conditions particulières de toute commande et toute fourniture au Client de prestations YesWeCloud.

#### Conditions de Mise à Disposition des Services

Avant de choisir et d'utiliser le Service, il appartient au Client d'étudier attentivement chaque configuration proposée afin de sélectionner celle(s) dont les caractéristiques correspondent à ses besoins.

En fonction de la configuration, les ressources allouées, les caractéristiques de l'espace de stockage varient. Les quantités de ressources telles que la mémoire RAM ou le processeur sont partagées par le Client avec les autres utilisateurs. Dans la mesure où les ressources sont partagées et sauf mention contraire, la performance ne peut être garantie.

#### Conditions d'utilisation du Service

Le Client reconnaît expressément que YesWeCloud 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 son Système d'Information.

Il s'engage à maintenir en conditions opérationnelles et anticiper les fins de support des systèmes d'exploitation et logiciels mis en œuvre sur ses Applications et/ou son Système d'Information et à planifier avec YesWeCloud une mise à jour de tous les composants concernés de sorte à assurer une continuité de support par les éditeurs.

Le Client a la responsabilité de l'adaptation de ses Applications et/ou de son Système d'Information aux nouvelles versions des systèmes d'exploitation et logiciels. Tout refus de maintien en condition de support d'un composant par le Client doit être justifié et notifié à YesWeCloud par écrit. Dans ce cas, le Client décharge expressément le YesWeCloud de ses obligations et engagements de services relatifs au composant concerné.

En cas d'incident ou d'intrusion survenant sur le composant, le Client accepte et reconnaît que YesWeCloud n'a aucune obligation de délai ni de résultat quant à la reprise du service pour ce composant, et que toute réinstallation de système d'exploitation ou de logiciels reposera sur les versions les plus récentes des systèmes d'exploitation et de logiciels supportés par les éditeurs et pourra faire l'objet d'une facturation additionnelle.

Dans le cas où les licences des systèmes d'exploitation et/ou des logiciels tiers sont fournies par le Client, YesWeCloud n'a qu'un droit d'utilisation sur ces licences, accordé par le Client.

Le Client déclare et garantit pour toute la durée du Contrat que ce droit d'utilisation de YesWeCloud sur les licences est en totale conformité avec les réglementations applicables.

Le Client s'engage à remettre les éléments permettant l'identification exhaustive des licences-tiers fournies. Toutes les formalités et obligations relatives à l'acquisition et à la conservation des droits de licence auprès de l'éditeur (déclaration, achat, renouvellement) relèvent de la responsabilité du Client.

Le Client garantit YesWeCloud contre tous recours relatifs auxdites Licences ou à leur droit d'utilisation.

Il appartient au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de son Contenu et de ses Données afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre des Services. Et si le Client souscrit à une prestation de sauvegarde, YesWeCloud, il est de sa responsabilité d'opérer

les contrôles nécessaires afin de s'assurer du bon fonctionnement de la prestation.

En cas de détection par YesWeCloud d'un piratage de la Plateforme du Client, YesWeCloud peut adresser au Client un courrier électronique l'informant de la nécessité d'une procédure de corrections.

Pendant la durée de l'abonnement au service, un support technique est mis à la disposition du Client.

Dans l'hypothèse où le(s) Service(s) du Client génère une bande passante totale supérieure à 101 Mbps, YesWeCloud fera ses meilleurs efforts pour maintenir le service du Client. Malgré cela et dans l'hypothèse où YesWeCloud ne parviendrait pas à maintenir le service, YesWeCloud se réserve le droit de réduire la quantité de bande passante du Client jusqu'à atteindre la quantité de bande passante spécifiée dans le Bon de commande.

YesWeCloud notifie alors cette réduction au Client par courrier électronique 72 heures avant que ladite réduction soit effective.

YesWeCloud se réserve le droit de contrôler périodiquement le respect de ces conditions d'utilisation dans un souci de sécurité et de stabilité de son Infrastructure, ce que le Client accepte expressément.

En cas de non-respect par le Client des CPV, des conditions générales YesWeCloud, des lois et règlements applicables et/ou des droits des tiers, YesWeCloud est en droit de suspendre sans préavis le service.

## 1.2. Dispositions spécifiques à l'hébergement sur Infrastructure Cloud Public

L'hébergement sur une infrastructure de Cloud Public s'entend des prestations d'hébergement sur des infrastructures fournies par l'Opérateur de Cloud Public, et consistant dans la fourniture du catalogue de service par l'Opérateur de Cloud Public dans des conditions permettant qu'il soit accessible par le Client.

### Opérateurs de Cloud Public

Sans que cette liste ne soit exhaustive, les Opérateurs Cloud Public pouvant héberger l'infrastructure physiques sont

- Amazon Web Services
- Google Cloud Platform
- Microsoft Azure

Cette liste d'Opérateurs de Cloud Public est susceptible d'évoluer dans le temps.

Lorsque le contrat avec l'Opérateur est souscrit par le Client, l'Opérateur a la qualité de Sous-traitant du Client.

Lorsque le contrat avec l'Opérateur Cloud Public est souscrit par YesWeCloud pour les besoins du Client, l'Opérateur a la qualité de Sous-traitant de YesWeCloud et de Sous-traitant dit « ultérieur » pour le Client. Dans ce cas, le Client s'engage, en complément du Contrat, à signer le cas échéant le End User Agreement rendu obligatoire par l'Opérateur.

Aucune prestation de service ne peut être délivrée par YesWeCloud sans la signature de cet accord, si c'est une condition imposée par l'Opérateur.

### Conditions de service

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté l'ensemble des conditions de services de l'Opérateur retenu. Il s'engage à consulter les mises à jour desdites conditions de service.

Pour les principaux opérateurs, les conditions de services sont consultables aux adresses ci-après :

- Amazon Web Services consultables sur <http://aws.amazon.com/fr/service-terms/>
- Microsoft Azure consultables sur <https://www.microsoft.com/fr-FR/servicesagreement/>
- Google Cloud Platform consultables sur <https://cloud.google.com/terms/service-terms>

Cette liste d'Opérateurs de Cloud Public est susceptible d'évoluer dans le temps.

### Gestion des évolutions

YesWeCloud ou l'Opérateur Public Cloud, pourront adapter ou modifier les modalités opérationnelles des Prestations, des outils et/ou des infrastructures, ce que le Client accepte et reconnaît expressément.

Dans ce cas, YesWeCloud garantit l'absence de régression des prestations réalisées, une qualité de service et un niveau de sécurité au moins équivalent.

### Facturation

Les prestations de service de l'Opérateur de Cloud Public sont fournies et facturées selon la spécificité des prestations, leur ampleur et leur consistance. Les coûts des prestations peuvent comporter une partie variable et sont calculés suivant les conditions tarifaires en vigueur au catalogue de Services YesWeCloud ou précisé sur le Bon de Commande, notamment par le relevé de ressources consommées par le Client auquel s'ajoutera la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.

### Mise à disposition

Pour tout hébergement sur l'infrastructure d'un Opérateur de Cloud Public, le Client doit remettre une Application compatible avec les infrastructures techniques de cet Opérateur de Cloud Public. Si celle-ci n'est pas compatible, le Client doit souscrire auprès de YesWeCloud une Prestation Devops pour la mise en conformité de l'Application.

La mise à disposition correspond à l'installation, par l'équipe d'intégration du YesWeCloud sur les infrastructures fournies par l'Opérateur Cloud Public, des différents éléments applicatifs compatibles fournis par le Client et permettant de faire fonctionner la ou les Application(s) ou Système d'Information.

### Conditions de Contrôle par l'Opérateur de Cloud Public

L'audit des prestations et infrastructures mis à disposition par l'Opérateur Cloud Public est soumis aux conditions en vigueur de celui-ci.

### Maintenance des équipements

La maintenance sur les équipements est réalisée par l'Opérateur de Cloud Public, aux conditions en vigueur de celui-ci. YesWeCloud pourra procéder, sans contrainte de plage horaire, à des maintenances, mises à jour et/ou évolutions exceptionnelles avec une indisponibilité totale ou partielle de service pour répondre à une demande de l'Opérateur de Cloud Public, aux conditions en vigueur de celui-ci.

### Exclusion de responsabilité de YesWeCloud

YesWeCloud n'est pas responsable des interruptions ou dégradations de service qui seraient du fait de l'Opérateur de Cloud Public.

### Résiliation des prestations d'hébergement par l'Opérateur de Cloud Public

Si l'Opérateur de Cloud Public venait à résilier certains services et/ou ses prestations d'hébergements pendant la durée du Présent Contrat, YesWeCloud pourra proposer au Client un nouvel espace d'hébergement et/ou accompagner la migration des services dans les conditions procurant au Client le moins de gêne possible, aux tarifs en vigueur pour les Prestations proposées.

## 1.3. Dispositions spécifiques à l'hébergement sur Infrastructure Cloud Privé

Les CPV définissent les droits et obligations de YesWeCloud et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Mise à Disposition d'un Cloud Privé.

### Définition du Cloud Privé

Le Cloud Privé permet au Client de disposer sur l'Infrastructure de YesWeCloud. En raison de la haute technicité du service, YesWeCloud est soumise uniquement à une obligation de moyen.

Dans le cadre du Cloud Privé, l'intervention de YesWeCloud se limite à fournir les ressources CPU, RAM, stockage et réseau et pourvu des prestations optionnelles choisies par le Client.

Le client est seul administrateur de son Cloud Privé, YesWeCloud n'intervient en aucun cas dans l'administration du Cloud Privé du client.

### Conditions d'accès au Cloud Privé

L'Infrastructure YesWeCloud sur laquelle est installée le Cloud Privé du Client est accessible sur le réseau Internet.

Un nombre d'adresses IP fixe (le nombre d'adresses est fonction du Service souscrit) est attribué au Cloud Privé par YesWeCloud.

### Conditions de Mise à Disposition du Cloud Privé

Pendant toute la durée du Contrat, YesWeCloud met à la disposition du Client une Interface de Gestion lui permettant de gérer le Service.

Dans le cadre du Cloud Privé, le client dispose de la faculté de modifier la configuration selon les modèles prédéfinis par YesWeCloud. Il peut commander depuis son interface de gestion, la configuration sur laquelle il souhaite évoluer, ou envoyer une demande en ce sens depuis son espace Client.

### Conditions d'utilisation du Cloud Privé

Dans le cas d'un Cloud Privé, le client assume les attaques et doit se prémunir contre les failles logicielles connues.

En cas de détection par YesWeCloud d'un piratage du Cloud Privé du Client, YesWeCloud peut adresser au Client un courrier électronique l'informant de la nécessité d'une procédure de correction pour garantir le maintien de l'intégrité du Cloud Privé, ainsi que de l'ensemble de l'Infrastructure. YesWeCloud peut interrompre la connexion au Cloud Privé jusqu'à ce qu'une correction soit apportée.

Cette procédure de correction peut, à la demande du Client, être effectuée par YesWeCloud, dans ce cas la prestation est facturée au Client selon les tarifs en vigueur. Dans ce cas, l'intervention de YesWeCloud se limite à la correction et il appartient au Client de procéder à la sauvegarde de ses données. YesWeCloud se réserve le droit de suspendre, puis de résilier de plein droit le Service, dans les conditions ci-après énoncées relatives à la résiliation.

Pendant la durée de Prestation, un support technique est mis à la disposition du Client.

Dans l'hypothèse où le Cloud Privé du Client génère une bande passante totale supérieure à 101 Mbps, YesWeCloud fera ses meilleurs efforts pour maintenir le service du Client. Malgré cela et dans l'hypothèse où YesWeCloud ne parviendrait pas à maintenir le service, YesWeCloud se réserve le droit de réduire la quantité de bande passante du Client jusqu'à atteindre la quantité de bande passante spécifiée dans le Bon de commande.

YesWeCloud notifie alors cette réduction au Client par courrier électronique 72 heures avant que ladite réduction soit effective.

YesWeCloud se réserve le droit de contrôler périodiquement le respect de ces conditions d'utilisation dans un souci de sécurité et de stabilité de son Infrastructure, ce que le Client accepte expressément.

En cas de non-respect par le Client des CPV, des conditions générales YesWeCloud, des lois et règlements applicables et/ou des droits des tiers, YesWeCloud est en droit de suspendre sans préavis le service.

## 1.4. Obligations et responsabilité du Client

Le Client assume seul les risques et périls de son activité.

Dans le cadre de ce Service, le Client est le seul responsable des conséquences préjudiciables des actions qu'il entreprend sur le Cloud Privé. Le Client ne pourra donc chercher à obtenir de YesWeCloud le remboursement, le remplacement ou toute autre indemnisation pour les dommages susceptibles d'être subis du fait de son intervention. A ce titre, il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour faire assurer l'ensemble des dispositifs applicatifs et données mis sur le Cloud Privé.

Le Client n'est autorisé à utiliser le Service que dans un but licite, conformément aux lois et règlements applicables. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements applicables et notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Le Client a donc la qualité d'hébergeur au sens de la loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Économie Numérique et il est légalement tenu de respecter l'ensemble des obligations lui

incombant à ce titre. Il devra notamment être identifié en tant qu'hébergeur sur les mentions légales devant figurer sur tout site Internet.

Il appartient au client à se placer en conformité stricte avec la législation applicable au traitement informatisé des données.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de propriété intellectuelle. Il est tenu de s'acquitter de toute licence contractée auprès de YesWeCloud ou d'un tiers.

YesWeCloud se réserve le droit de suspendre le Service pour une utilisation illicite ou non conforme à la réglementation applicable telle que rappelée ci-dessus, sur simple demande d'une autorité ou d'un tiers ou à titre de mesure préventive.

Il est strictement interdit au Client d'utiliser la pratique du spam.

Le Client est seul responsable des conséquences :

- d'un Incident du Cloud Privé dû à l'utilisation du Service par toute personne à laquelle le Client aura fourni ses identifiants,
- de la perte de ses identifiants.

Le Client est responsable d'effectuer ses sauvegardes, et s'il souscrit à une prestation de sauvegarde YesWeCloud il est de sa responsabilité d'opérer les contrôles nécessaires afin de s'assurer du bon fonctionnement de la prestation.

En revanche, l'installation par le Client de services IRC est strictement interdite, étant entendu que YesWeCloud se réserve le droit de suspendre tout Serveur sur lequel ces éléments auraient été installés.

## 1.5. Obligations de YesWeCloud

YesWeCloud est tenu à une obligation générale de moyen, et s'engage à ce titre à accomplir les Prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et notamment à apporter son savoir-faire, son expérience, son expertise, ainsi que tous matériels et/ou logiciels requis.

YesWeCloud est seul responsable des moyens et méthodes qu'il met en œuvre dans le cadre des présentes.

YesWeCloud est toutefois tenu à une obligation de résultat quant au respect des Engagements de Services décrit ci-après Partie 3 - « Engagement de qualité de Service ».

YesWeCloud s'engage à restituer au Client à sa demande et au plus tard à la résiliation ou à l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit, tous matériels, outils, équipements ou autres qui lui auraient été transmis dans le cadre de l'exécution des Prestations.

YesWeCloud est tenue :

- de maintenir les Équipements en bon état de fonctionnement. En cas de défaillance des Équipements mis à disposition du Client,
- d'assurer l'accès à distance au serveur via Internet 24h/24, 7j/7. YesWeCloud est cependant autorisée à interrompre le service à des fins techniques visant à améliorer le fonctionnement et à des fins de maintenance ;
- à la demande du Client, d'intervenir en cas d'incident ne résultant pas d'une mauvaise utilisation du Service par le Client,
- de maintenir au meilleur niveau la qualité de ses outils, et ce conformément aux règles et usages de sa profession.

YesWeCloud s'engage à assurer son devoir de conseil envers le Client, conformément aux usages et règles du métier, concernant les éléments nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Dans le cadre de son obligation de conseil, YesWeCloud devra notamment veiller à :

- informer, conseiller et alerter le Client sur la cohérence des objectifs et des choix fixés et pris pendant la durée des Prestations,
- conseiller le Client dans le cas où il émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles.

YesWeCloud s'engage plus particulièrement à informer le Client immédiatement et par tous moyens dans l'hypothèse de la connaissance d'un incident, d'un défaut, d'un accès réalisé par des tiers non-autorisés, ou d'utilisation non conforme réalisées dès lors qu'il en sera informé et ce, pendant toute l'exécution du Contrat.

La responsabilité de YesWeCloud ne saurait être recherchée, à quelque titre que ce soit, pour tout contenu, information et, de

manière générale, toute donnée hébergée accessibles sur le Serveur du Client.

De même, la responsabilité de YesWeCloud ne pourra être recherchée en cas de non-respect d'une obligation et/ou une défaillance des opérateurs de réseau, notamment de la part du fournisseur d'accès du Client.

Dans le cas où la responsabilité de YesWeCloud serait rapportée dans le cadre du Service objet des CPV, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre de ses six (6) derniers mois d'abonnement au Service concerné jusqu'à la date du fait générateur de la responsabilité de YesWeCloud.

## 1.6. Interruption du Service

Pour des raisons de sécurité, dans l'hypothèse où le Serveur mis à disposition du Client représente un danger pour le maintien de la sécurité de l'Infrastructure (en cas notamment de piratage du Serveur, de détection d'une faille dans la sécurité ou de la nécessité d'une mise à jour du Serveur), YesWeCloud est en droit d'interrompre la connexion à Internet du Serveur mis à disposition du Client.

YesWeCloud fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement, dans les meilleurs délais, le Client d'une telle interruption, ainsi que de sa durée prévue. YesWeCloud devra mettre fin à l'interruption dès qu'il aura été procédé aux corrections nécessaires.

## 2- Autres prestations

### 2.2. Conditions particulières applicables à la prestation optionnelle de mise à disposition d'une licence Microsoft

Les CPV définissent les droits et obligations de YesWeCloud et du Client dans le cadre de la fourniture de la prestation optionnelle de mise à disposition d'une licence Microsoft.

#### Définition de la Prestation optionnelle de mise à disposition d'une licence Microsoft

Le service de mise à disposition d'une licence Microsoft est une prestation souscrite par le Client.

Dans le cadre de l'utilisation d'un produit Microsoft, le Client accepte de se soumettre aux lois nationales et internationales applicables aux Logiciels, y compris les réglementations administratives américaines relatives à l'exportation, ainsi que les restrictions quant aux clients finaux, à l'utilisation finale et à la destination émises par le gouvernement des États-Unis et autres.

Pour plus de développements sur ces questions, le Client est invité à consulter le site <http://www.microsoft.com/exporting>.

#### Conditions d'accès au Service

Tout support pour les Logiciels est fourni au Client par YesWeCloud.

La Date de Mise en service est la date de la notification au Client de ses codes d'accès à la licence Microsoft.

#### Propriété des Logiciels

YesWeCloud n'est pas propriétaire des Logiciels. Microsoft détient l'ensemble des droits de Propriété Intellectuelle afférents aux Logiciels.

Aucun transfert de propriété des Logiciels et des droits de Propriété Intellectuelle y afférents n'est opéré par les présente CPV.

#### Conditions d'utilisation des Logiciels

L'utilisation des logiciels est soumise aux conditions de Microsoft ou de ses fournisseurs.

Le Client n'est autorisé à utiliser le logiciel installé par YesWeCloud que dans les conditions définies dans les CPV.

Il est strictement interdit au Client d'utiliser, copier, modifier et distribuer tout logiciel, sauf à ce que le Client accepte expressément les conditions spécifiques applicables figurant dans les droits d'utilisation de Microsoft.

Il est strictement interdit au Client d'autoriser des tiers à accéder ou à utiliser les logiciels, de les louer, de les donner en gage, de les transmettre ou de les distribuer, à titre onéreux ou non, à des tiers.

Le Client doit, sans délai, supprimer ou détruire tous les logiciels dont il est directement titulaire, ainsi que leurs copies :

- à la date de cessation des relations contractuelles avec YesWeCloud, qu'elle qu'en soit la cause,
- en cas de transfert de propriété de l'appareil à un tiers.

En cas de non-respect du Client des conditions d'utilisation définies aux CPV, YesWeCloud est en droit de mettre fin au Contrat.

#### Responsabilité

En cas de violation des présentes conditions particulières, le Client est responsable non seulement vis-à-vis de YesWeCloud, mais également directement vis-à-vis de Microsoft.

## 2.3. Infogérance

### Contenu de la prestation d'Infogérance

#### Niveau 1 - Standard

Le Client garde le contrôle et la maîtrise complète de son infrastructure logicielle et reste responsable du déploiement et de la maintenance de la solution.

Magic Online s'assure de la disponibilité matériel et réseau des services du Client par le biais de sondes de supervisions, et contacte le client dès la remontée d'une alerte (non-réponse aux Pings) afin de signaler au Client l'incident. Si la défaillance est matériel, YesWeCloud remplace les éléments en défaut après ouverture d'un ticket d'incident auprès du support ; Si le problème est d'origine logicielle, le client devra assurer les mesures correctives nécessaires.

#### Niveau 2 - Supervision

La fourniture de prestation de supervision consiste, selon les termes et conditions retenus par le Client et visés sur le bon de commande à surveiller et mesurer la performance, la disponibilité, l'intervention de la solution supervisée.

Le Client garde le contrôle et la maîtrise complète de son infrastructure logicielle et reste responsable du déploiement et de la maintenance de la solution. YesWeCloud configurera de sondes de supervisions sur son dispositif de monitoring. Ces dernières s'assurent des contrôles matériels (CPU, RAM, Disque, RAID, PING) et du bon fonctionnement de vos applicatifs après étude de faisabilité technique.

YesWeCloud prévient le Client lors d'un incident (sous réserve de fournir un contact : nom - téléphone - mail) afin de permettre au client de prendre les mesures nécessaires en ayant à disposition un plus grand nombre d'informations utiles. En option, sous réserve de disposer d'un crédit temps et d'activer l'option depuis son espace client, un ingénieur système peut émettre un diagnostic logiciel avancé voir prendre en charge la résolution partielle ou complète de l'incident.

La surveillance proactive du système d'exploitation comprend les éléments suivants :

- Consommation de ressources CPU/RAM/Disque + bande passante
- Ping
- Charge moyenne (Loadaverage)
- Entrée/sortie en attente (i/o wait)

#### Niveau 3 - Infogérance sur mesure

La fourniture de prestation d'infogérance consiste, selon les termes et conditions retenus par le Client et visés sur le bon de commande à notamment :

- Conseiller au Client une architecture permettant d'optimiser le fonctionnement de sa solution infogérée ;
- Installer les différents logiciels proposés par YesWeCloud et/ou choisis par le Client et acceptés par YesWeCloud;
- Assurer les maintenances correctives des différents logiciels et systèmes d'exploitation installés sur les différentes machines composant l'infrastructure matériel de la solution infogérée et à fournir une assistance en ligne
- Surveiller et mesurer la performance, la disponibilité, l'intégrité de la solution infogérée.
- YesWeCloud s'engage, à la demande du Client, sous réserve que cette prestation ait été précisé dans le Bon de Commande, à procéder à :
  - o L'installation sur les serveurs du Client du système d'exploitation choisi par le Client dans sa dernière version stable ;
  - o L'intégration de l'ensemble des logiciels sélectionnés avec le Client et dont la liste figure sur le bon de commande.

Les éléments conteneurs (applicatifs systèmes) sont uniquement accessibles et modifiables par YesWeCloud. Le client pourra demander des modifications et ajouts par l'intermédiaire d'une ouverture de ticket auprès du support, notamment pour les actions ci-dessous sans que cette liste soit exhaustive :

- Création de bases de données
- Création de compte FTP
- Création d'utilisateur de bases de données
- Ajout d'un vhost sur le serveur Web

YesWeCloud traitera tout Incident et/ou tout problème affectant un élément sous sa gestion afin de rétablir sa disponibilité.

S'il s'avère que la cause racine de l'incident est hors du périmètre confié à YesWeCloud et notamment le périmètre applicatif, le temps passé à traiter l'incident sera facturé au Client au temps passé et sera exclu du calcul de la Disponibilité.

#### La surveillance proactive de la Prestation

La surveillance Proactive de la Prestation comprend les éléments suivants :

- Consommation de ressources CPU/RAM/Disque + bande passante
- Ping
- Charge moyenne (Loadaverage)
- Entrées/sortie en attente (i/o wait)
- Procédure automatisée d'application de correctifs et maintenance sur l'OS
- Surveillance, analyse et qualification des failles remontées sur l'OS via les outils de supervision Gestion des logs (configuration standard et archivage)
- Mise à jour des pilotes, mise à jour mineures de l'OS selon les plages de maintenance définies.

#### La surveillance proactive des logiciels serveur

La surveillance proactive des logiciels serveur comprend les éléments suivants :

- Procédure d'application de correctifs de sécurité critiques sur le Logiciel
- Surveillance, analyse et qualification des failles remontées sur le Logiciel via les outils de supervision
- Gestion des logs (configuration standard et archivage)
- Gestion de l'inventaire logiciel
- Procédure d'application des mises à jour mineures sur le Logiciel
- Maintenance de la documentation de configuration spécifique
- Maintenance des modèles de configurations standards
- Gestion de la capacité et de la performance des Logiciels

Des opérations de maintenance et d'application de correctifs sont réalisées régulièrement afin de maintenir le Service en bon état de fonctionnement.

Les mises à jour sont dites « mineures » lorsque le numéro de version du logiciel est modifié au niveau du 3<sup>ème</sup> digit uniquement.

Elles sont dites « majeures » si cette modification apparaît au niveau du 1<sup>er</sup> ou 2<sup>ème</sup> digit.

Les opérations de maintenance sont réalisées en jours et heures ouvrées.

En cas d'urgence, YesWeCloud effectue ces opérations en dehors dudit créneau sous réserve d'en informer dès que possible le Client.

Dans le cas où le Client souhaiterait que les opérations soient effectuées en dehors du créneau prévu, le temps passé par les équipes YesWeCloud pour prendre en compte cette demande sera facturé à titre de la Prestation.

Si le Client refuse ou retarde l'application d'un correctif critique ou la mise en œuvre d'une opération de maintenance sur sa Plateforme, tels que suggérés par YesWeCloud, celui-ci ne peut être tenu pour responsable de tout Incident ou détérioration de Service du Client résultant de cette décision.

#### Communication avec YesWeCloud

Le Client s'engage à informer YesWeCloud et à obtenir son approbation préalablement à l'installation de tout nouveau logiciel.

Dans le cas où YesWeCloud considérerait que l'intégration ou le maintien de certains programmes informatiques seraient

susceptibles de porter atteinte au bon fonctionnement de l'architecture matérielle et/ou logicielle de la solution infogérée, YesWeCloud en informera le Client et lui propose éventuellement des programmes ou autre solution technique susceptibles d'y être substitués.

Dans le cas où, malgré les mises en garde de YesWeCloud, le Client procéderait ou ferait procéder à l'installation de ou des logiciels concernés ou exigerait leur maintien, YesWeCloud :

- est en droit de procéder immédiatement à l'isolement des serveurs concernés, qui ne bénéficieront dès lors plus du monitoring visé ci-avant, ces serveurs restant néanmoins connectés à l'Internet et toujours en fonctionnement au sein de l'architecture du Client.
- n'est plus informé des dysfonctionnements éventuels de ces serveurs isolés et n'est plus tenu d'assurer leur maintenance préventive.

Les sommes dues au titre du présent contrat demeureront néanmoins dues, y compris pour le ou les serveurs concernés.

#### Mises à jour et Installations

Le Client s'engage à prévenir le service support de YesWeCloud, par email, avant toute mise à jour de sa solution et/ou des caractéristiques d'hébergement de ses serveurs susceptibles d'avoir une influence sur la fourniture du service objet des présentes.

En tout état de cause, le Client s'interdit de procéder à toute mise à jour susceptible d'avoir un impact sur l'architecture matérielle et/ou logicielle des serveurs sans avoir préalablement requis l'assistance de YesWeCloud.

Le Client reconnaît avoir été informé qu'il lui est fortement déconseillé de procéder à des mises à jour importantes de sa solution après 16 heures en semaine, les vendredi après-midi, les week-end, veilles de jours fériés après-midi et jours fériés.

Dans le cas où le Client procède régulièrement à des mises à jour durant ces périodes avec pour conséquence une intervention de YesWeCloud en heures non ouvrées, YesWeCloud sera en droit de facturer son intervention au tarif en heures non ouvrées en vigueur.

Le Client est responsable de l'installation de toute application installée par ses soins sur les serveurs, même sur les comptes restreints

#### **2.4. Nom de domaine**

Il appartient au Client, avant toute demande de réservation de nom de domaine, d'effectuer toute vérification utile qui s'impose afin de respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers.

A ce titre, il veillera, notamment, à ne pas choisir des noms de domaine qui porteraient atteinte :

- à un signe distinctif antérieur, qu'il s'agisse d'une marque ou d'une dénomination sociale ;
- à une enseigne ou un nom commercial, une appellation d'origine ou une indication géographique ;
- à un droit de la personnalité ou aux droits d'auteur attachés à toute œuvre.

De façon générale, le Client veillera également à ce que son nom de domaine :

- ne porte atteinte ni à l'ordre public, ni aux lois et usages en vigueur ;
- ne soit pas diffamatoire, injurieux, raciste, ou contraire aux bonnes mœurs.

Le Client reconnaît et accepte expressément que le choix des noms de domaine s'effectue à ses risques et périls.

A ce titre, le Client assume l'entière responsabilité des conséquences dommageables pouvant résulter de toute action, recours ou réclamation de tiers en cas d'atteinte à leurs droits.

En tout état de cause, la responsabilité de YesWeCloud ne saurait en aucun cas être engagée du fait du choix d'un nom de domaine et de son utilisation.

En cas de non-respect, de suspicion de non-respect par le Client de ses obligations telles que définies supra et/ou de revendication d'un tiers relative au nom de domaine, YesWeCloud pourra, à son choix, résilier sans préavis le Service du Client ou de suspendre sans préavis ses Services sur simple notification écrite, et ce sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait solliciter.

En tout état de cause, le Client garantit par avance YesWeCloud contre toutes conséquences financières directes ou indirectes résultant de toute action, réclamation ou revendication de quelque nature qu'elle soit, émanant de tout tiers relativement aux noms de domaine.

À défaut de renouvellement du Service depuis l'Espace Client et du complet paiement du Service dans les délais impartis, le nom de domaine concerné sera résilié à la date de fin indiquée sur les Whois des organismes de gestion des noms de domaine

Dans le cas où le Client viendrait à perdre définitivement les droits de propriété et d'usage d'un nom de domaine, et cela du fait d'un défaut dans le renouvellement de celui-ci et quelle qu'en soit la cause, le Client ne pourra prétendre à une indemnité supérieure au prix du renouvellement pour une (1) année du nom de domaine en question

#### **2.5. PRA OnDemand™**

##### Définition de PRA OnDemand™

La solution PRA OnDemand™ est une solution d'Infrastructure de Serveurs Virtuels (VM) qui repose sur VMWare et consiste en la réplication de toutes les données que le Client choisit d'inclure.

Ce Service permet la remise en production des données et des applications des Clients en cas de pannes ou de sinistres.

Le Service est une Prestation permettant la mise en œuvre d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA) défini par le Client

##### Condition de Mise à Disposition du Service

Le Client sera informé de la Mise à disposition du Service par courrier électronique qui fera office de Bon de livraison.

Le Client peut, s'il en fait la demande, bénéficier d'une prestation d'audit et d'accompagnement de YesWeCloud sur la définition du PRA qu'il souhaite mettre en œuvre.

##### Conditions d'utilisation du Service

PRA OnDemand™ n'est pas l'unique éléments permettant le PRA du Client, il participe à sa mise en œuvre.

Il est de la responsabilité du client de définir son propre Plan de Reprise d'Activité.

Le Client reste autonome dans la définition et la réalisation de la mise en réplication de ses serveurs virtuels (VM). Il est responsable des données constituant les VM mise en réplication. Le service PRA OnDemand™ effectue une copie exacte des VM.

YesWeCloud indique au Client quels sont les RTO et RPO qu'il est possible d'assurer sur l'infrastructure du client.

Après les mise en place de la solution YesWeCloud informera le Client des RPO et RTO Cibles qui sont réalisables en fonction de l'infrastructure déployées. En fonction de l'évolution de l'infrastructure ces RPO et RTO peuvent être amenées à être modifiées.

YesWeCloud met en œuvre le processus de réplication initiale des serveurs virtuels (VM) permettant de valider la bonne mise en place du service PRA OnDemand™. Une fois, la livraison initiale du service effectuée, toutes demandes de modification adressée et opérée par YesWeCloud engendrera une facturation supplémentaire.

Le Client peut procéder à des tests permettant la validation du site de secours dans un environnement isolé. Ces tests sont réalisés sans perturber le site de production et sans interruption de la réplication.

Il est recommandé au Client de procéder à des tests régulièrement permettant ainsi la vérification de la mise en réplication de ses VM.

Le Client reste autonome vis à vis du déclenchement de ces tests.

Le client est expressément informé que la mise en œuvre d'un test ou d'une activation réelle de PRA OnDemand™ déclenche la facturation de l'utilisation complète des ressources utilisées (CPU, RAM) pour toute la durée du déclenchement du Failover et ceci en plus des frais mensuels de l'offre PRA OnDemand™.

##### Obligation et responsabilité du Client

Le Client assume seul les risques et périls de son activité.

Le Client doit disposer d'un personnel technique formé pour administrer le Service PRA OnDemand™, ce que le Client reconnaît expressément.

Le Client seul responsable de la définition et de la réalisation de la mise en réplication de ses serveurs virtuels (VM).

Dans le cadre de la définition de mise en réplication, le Client doit veiller à sélectionner l'ensemble des VM devant être répliquées. Il est seul responsable de la définition des réseaux devant être déployés sur le site de secours.



Le Client doit veiller à ce que la bande passante Internet utilisée pour le Service est suffisamment dimensionnée afin de permettre le transport des données modifiées entre le site de production du Client et le site de secours YesWeCloud.

Si la bande passante disponible est insuffisante, YesWeCloud notifie au Client la nécessité d'augmenter sa bande passante pour maintenir la parfaite exécution de la prestation PRA OnDemand™.

Si le Client est dans l'incapacité d'augmenter la bande passant dans un délai de 72 heures suivantes la notification, YesWeCloud se réserve le droit de suspendre le service.

Lorsque le Client décide d'activer le site de secours à la suite d'un sinistre survenu sur son site de production, il est entièrement responsable et autonome quant à cette activation.

#### Responsabilité de YesWeCloud

La responsabilité de YesWeCloud ne saurait être recherchée à quelque titre que ce soit dans le cas où la source de la copie est corrompue ou mal configurée.

YesWeCloud ne saurait être tenue responsable de la défaillance du Service, et notamment de la non-réplication des données du fait d'une bande passante insuffisante du Client.

YesWeCloud n'est pas responsable de la qualité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés au réseau Internet.

#### Résiliation du Service

En cas de résiliation du Service, l'environnement mis à disposition du Client par YesWeCloud dans le cadre de la Prestation sera désactivé. Les données seront détruites à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant la résiliation effective. Dans le cas où le client souhaite récupérer les données pendant ce délai, YesWeCloud facturera la prestation au Client.

## 2.6. Service de Messagerie Collaborative

#### Définition du Service Messagerie collaborative

Le Service Messagerie collaborative permet au Client, via l'externalisation de son serveur de messagerie, de consulter ses courriers électroniques de tout terminal et de bénéficier d'une synchronisation des messages entre son téléphone mobile et son poste de travail.

Dans le cadre de l'utilisation du Logiciel de messagerie collaborative, le Client accepte de se soumettre aux lois nationales et internationales applicables aux Logiciels, y compris les réglementations administratives américaines relatives à l'exportation, ainsi que les restrictions quant aux clients finaux, à l'utilisation finale et à la destination émises par le gouvernement des Etats-Unis et autres.

#### Conditions de fourniture du Service Messagerie collaborative

Le Client accède au Service de messagerie collaborative via des codes d'accès numériques qui lui sont délivrés par YesWeCloud. La Date de Mise en Service est la date à laquelle YesWeCloud notifie au Client ses codes d'accès au Service.

Chaque jeu de codes d'accès peut être utilisé par le Client sur un processeur isolé ou un multiprocesseur d'un serveur. Aucun transfert de propriété n'est opéré par les présentes conditions particulières.

#### Conditions d'utilisation du Service Messagerie Collaborative

YesWeCloud consent au Client une licence d'utilisation du logiciel de Messagerie collaborative et de sa documentation. Toute copie du Logiciel de Messagerie Collaborative utilisée par le Client est soumise aux conditions de la présente licence.

Chaque jeu de codes d'accès est émis pour un nom de domaine déterminé. Le Client reconnaît expressément que le nom de domaine existe et qu'il a été dûment enregistré. Le nom de domaine principal ne peut être modifié une fois les codes d'accès attribués.

Sauf autorisation légale expressément prévue, il est strictement interdit au Client de décompiler, procéder à l'ingénierie inverse, désassembler, modifier, louer, donner en gage, à titre onéreux ou gratuit, le Logiciel de messagerie collaborative, ainsi que de créer des œuvres dérivées à partir dudit Logiciel.

Le Client est uniquement autorisé à modifier les éléments du Logiciels étant expressément indiqués comme étant paramétrables dans la documentation.

En cas de non-respect des termes de la présente licence, il sera immédiatement et automatiquement mis fin à la présente

licence, sans qu'un préavis et une quelconque notification soient nécessaires.

#### Responsabilité de YesWeCloud

Le Client reconnaît et accepte expressément que l'utilisation du Service de messagerie collaborative se fait à ses risques et périls. Le Service est fourni tel que et sans garantie, expresse ou implicite, d'aucune sorte. Aucune information ou conseil, donné de manière orale ou écrite, par YesWeCloud ou l'un de ses représentants ne doit être compris comme constituant une garantie.

La responsabilité de YesWeCloud ne saurait notamment être recherchée :

- Si les fonctionnalités du Logiciel de messagerie collaborative ne répondent pas aux besoins du Client,
- Si le Service subi des interruptions ou incidents de toute sorte,
- En cas d'inexactitude des résultats issus de l'usage du Service, du Logiciel ou de sa documentation associée.

YesWeCloud n'est pas tenu de résoudre les Incidents, étant convenu que le Client assume seul les coûts de toute correction nécessaire.

En tout état de cause, dans le cas où la responsabilité de YesWeCloud serait rapportée dans le cadre du Service Messagerie Collaborative, objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre des six (6) derniers mois d'accès au Service concerné précédents la date du fait générateur de la responsabilité de YesWeCloud.

## 2.7. Intervention ponctuelle

YesWeCloud met à la disposition du Client une assistance technique à partir de son l'espace client ou support accessible sur le site <http://www.yeswecloud.com> / ou bien par email [support@yeswecloud.fr](mailto:support@yeswecloud.fr).

Le support technique a simplement vocation à fournir une aide ponctuelle au client. Il n'a pas finalité à fournir une intervention sur un des services souscrits par le Client.

Toute intervention sur un service ne bénéficiant pas de prestation d'infogérance sur mesure, fera l'objet de prestations spécifiques. Pour cela, le client doit contacter son Interlocuteur YesWeCloud ou le service commercial en envoyant un email à [commercial@yeswecloud.fr](mailto:commercial@yeswecloud.fr) afin d'établir préalablement un devis estimatif de l'intervention.

## 3- Engagement de Qualité de Service

### 3.1. SLA 99,9% ou Garantie de Temps de disponibilité (GTD) (applicable à tous les services d'hébergement)

Tout prestation fournie par YesWeCloud est sujette à un SLA, tel que déterminé sur le Bon de commande.

YesWeCloud s'engage à ce que le taux de disponibilité de ses services soit de 99,9%, c'est à dire un temps maximum de panne de 43'12" par mois.

Ce taux de disponibilité (%) étant calculé de la façon suivante :

$$\left[ \frac{\text{[Temps total - temps d'Incidents]}}{\text{[Temps total - temps Incidents de responsabilité Client ou Tiers autorisés]}} \right] \times 100$$

Le temps est l'année et débute à la Date de Mise en Service du Site. Le temps d'Incidents est calculé pendant la période couverte par la GTR définie ci-dessous.

Les interruptions planifiées ainsi que les interruptions du fait du Client et/ou d'un Tiers Autorisé sont exclues du calcul du taux de Disponibilité.

En cas de non-respect du taux de disponibilité, le client peut demander à YesWeCloud, via un ticket auprès du support client, l'application des pénalités égales à 2,5% du montant mensuel facturé pour le service concerné, par tranches de 60 mn d'indisponibilités. Le montant des pénalités pouvant être versées par YesWeCloud ne peuvent excéder le montant mensuel facturé au client pour le service concerné. Le paiement des pénalités sera fait sous forme d'avoirs non convertibles en numéraire.

Les avoirs peuvent être utilisés pour régler des factures de nouvelles commandes de prestations de services ou de renouvellement de services.

Les avoirs sont émis par le service comptable de YesWeCloud au plus tard 30 (trente) jours après que le client ait émis une

demande valide via un ticket auprès du support de YesWeCloud. Le client ne peut en aucun cas justifier le retard de paiement d'une facture sous aucun prétexte, notamment pour le prétexte qu'un avoir est en attente d'émission.

### 3.2. Garantie du Temps de Rétablissement (GTR) (applicable à tous les services d'hébergement)

YesWeCloud s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose, et souscrit à ce titre une obligation de moyens ; en conséquence, YesWeCloud s'efforcera d'offrir une disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout en se réservant la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer son fonctionnement, en cas d'absolue nécessité.

La Garantie de Temps de rétablissement (GTR) pour une coupure de service empêchant le fonctionnement du service par laquelle YesWeCloud s'engage à rétablir le fonctionnement du Service, est différente selon le niveau de service choisi par le Client.

Par défaut la GTR incluse dans la Prestation s'entend en jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi de 9h – 18h (hors jours fériés).

Pour bénéficier d'une GTR 24/7, le Client devra souscrire à une Prestation d'Infogérance sur mesure.

Selon le niveau de service souscrit par le Client et en cas de non-respect du délai, le client peut demander à YesWeCloud, via un ticket auprès du support client, l'application d'une indemnité libératoire telle que définie ci-après.

GTR + 1 heure	20 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
GTR + 2 heures	30 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
GTR + 3 heures	40 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
+ 3 heures	50 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.

Lorsque les conditions en seront réunies conformément aux conditions exposées au présent article, il appartiendra au Client de demander à YesWeCloud, le montant des pénalités correspondantes. Le montant dû sera déduit de la prochaine facture du Client afférente au Service.

En tout état de cause, il est expressément convenu que le cumul des pénalités relatives à la Garantie de Temps de Rétablissement est plafonné à la redevance mensuelle par prestation concernée.

Le paiement des pénalités sera fait sous forme d'avoirs non convertibles en numéraire.

Les pénalités dues par YesWeCloud conformément aux conditions ci-avant exposées constitueront la seule indemnisation due par YesWeCloud et l'unique compensation et recours du Client au titre de la Qualité du service.

### 3.3. Modalités de calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle, une Interruption est notifiée par le Client à YesWeCloud, par l'ouverture d'un ticket depuis le Contrôle Panel du Client, et l'heure à laquelle le service est rétabli

### 3.4. Modalités de notification des Interruptions

Il est expressément Convenu que :

- Le fait pour le client d'ouvrir un ticket d'incident ne suffit à démontrer la matérialité de l'incident et la responsabilité de YesWeCloud.
- La responsabilité de YesWeCloud ne pourra être retenu si l'usage du service est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs.

### 3.5. Interruptions de Service programmées

Le Client est informé que YesWeCloud est susceptible de réaliser des travaux sur son réseau pouvant affecter, de manière temporaire, le fonctionnement des Services, et ce afin d'assurer le maintien de la qualité de son réseau. YesWeCloud devra en informer préalablement le Client au moins huit (8) jours calendaires avant la date prévue, par courrier électronique indiquant notamment la date et heure de début, ainsi que la durée des travaux prévus.

Les temps d'Interruptions de Service programmées n'entrent pas dans le cadre de la GTR ou dans le SLA définis ci-avant.

(fin des Conditions Particulières de Vente des Service YesWeCloud)

---

©Groupe MAGIC ONLINE – Toute reproduction est interdite