

CONDITIONS SPECIFIQUES DES CONTRATS D'HEBERGEMENT

Les présentes conditions spécifiques complètent les Conditions Générales de vente et de service HISID.

Les présentes conditions définissent le cadre général et les conditions générales d'exécution des services d'hébergement proposés par HISID (ci-après désignés par le(s) Service(s) »).

ARTICLE 1 – DEFINITION DES SERVICES

L'hébergement proposé par HISID comprend la mise à disposition de ressources informatiques (Hardware, Software, Réseau et Moyens humains).

Le Client hébergé transfère tout ou partie de ses données (Bureau windows®, base de données, fichiers bureautiques, etc.) et/ou de son site internet et ses messageries professionnelles, ainsi que leur maintenance (installation, sauvegarde et mise à jour) à HISID.

Le Client accède ensuite à ses données au travers d'une connexion sécurisée sur internet.

L'ensemble des Services ne peut être réalisé qu'en collaboration étroite avec les services et collaborateurs compétents du Client et en fonction des informations qui seront communiquées à HISID par ce dernier.

Le Client a obligation de fournir à HISID tous les fichiers informatiques, identifiants et mots de passe ainsi que les noms des contacts techniques chez les éditeurs de tous les logiciels, progiciels, etc... dont le Client détient une licence pour permettre leur maintenance par HISID, ainsi que l'ensemble des informations, documentations, descriptifs techniques conformes à l'existant, les procédures techniques et de sécurité, ainsi que tous autres éléments nécessaires à l'exécution des services.

Plus généralement, le Client s'engage à assister et collaborer activement avec HISID afin de permettre à ce dernier de réaliser dans les meilleures conditions l'ensemble des Services.

Les données hébergées par HISID pour le compte du Client sont exclusivement situées en France.

L'hébergement d'un site internet proposé par HISID ne comprend ni son référencement sur les moteurs de recherches, ni la mise à jour du site internet ni de son contenu.

Les noms de domaine éventuellement réservés par HISID pour le compte du Client sont la propriété du Client.

ARTICLE 2 – CONDITIONS DE L'ABONNEMENT

Les conditions techniques d'hébergement sont définies dans le devis soumis au Client.

En cas de modification des Services après acceptation du devis initial par le Client, un autre devis sera réalisé et devra être de nouveau accepté par le Client avec mention des modifications demandées.

Les Services sont exécutés dans les règles de l'art, par HISID ou par ses sous-traitants.

HISID se réserve le droit de refuser des données qui seraient jugées techniquement non conformes aux serveurs ou nuisant à ses performances.

Le Client est seul responsable du choix de son fournisseur d'accès internet ainsi que de l'approvisionnement et de la mise en œuvre des équipements nécessaires à l'accès aux services via le réseau internet.

Le Client doit disposer, à minima, d'une ligne SDSL ou Fibre auprès du FAI répondant aux prérequis techniques communiqués par HISID pour accéder aux Services.

HISID ne supporte aucune responsabilité en cas de défaillance de la connexion Internet du Client si celle-ci a été souscrite directement par le Client chez un fournisseur d'accès à internet (FAI)

L'arrêt ou le dysfonctionnement de la connexion Internet du Client ne constitue pas une cause de rupture du Service.

ARTICLE 3 – DUREE DES SERVICES

Les Services prennent effet à la date d'acceptation du devis par le Client.

L'arrêt de l'abonnement peut être formulé par le Client à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception moyennant le respect d'un préavis d'au moins 3 mois. La fin du préavis doit impérativement correspondre avec la fin d'un mois civil.

A défaut de respect du préavis, l'intégralité des redevances restent dues par le Client jusqu'au terme du préavis de 3 mois, à titre d'indemnité.

ARTICLE 4 - ABONNEMENT

Le prix de l'abonnement est fixé par mois calendaire, non fractionnable. Tout mois commencé est dû.

Les abonnements sont facturés mensuellement et prélevés automatiquement au début de chaque mois.

Seul le prélèvement automatique est accepté comme moyen de paiement pour les contrats d'hébergement.

En cas de rejet de paiement, les frais de recouvrement seront à la charge du Client en sus de l'abonnement suivant. Le défaut de règlement à échéance de tout ou partie d'une facture entraînera la suspension immédiate des Services après une mise en demeure de payer restée infructueuse durant 8 jours.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Services à ses besoins et avoir reçu d'HISID toutes les informations qui lui étaient nécessaires pour s'engager en toute connaissance de cause.

Le Client s'engage à utiliser le Service dans le cadre strict de ses activités professionnelles et dans un cadre légal. Le Client est seul et entier responsable des données qu'il exploite et qui sont hébergées par HISID.

HISID n'exerce aucun contrôle sur les contenus, nature ou caractéristiques des données qui transitent par son intermédiaire à l'initiative ou à destination du Client.

HISID se réserve le droit de suspendre ou de rompre le Service en cas d'utilisation illicite sans aucun remboursement des sommes versées ni indemnité de quelques natures que ce soit.

HISID fournira toutes informations utiles aux services de police ou de gendarmerie dans le cadre d'une enquête ou sur réquisition judiciaire.

Le Client garantit à HISID que les données hébergées dans le cadre de l'exécution des Services ne portent pas atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs et qu'il est l'unique propriétaire des données utilisées dans le cadre de l'exécution des Services ou, à défaut, qu'il a obtenu le consentement préalable et écrit des titulaires de ces données (droits de propriété intellectuelle, droits sur les données personnelles, droits à l'image des personnes ou des biens, etc.).

Le Client garantit par conséquent HISID contre tous troubles, revendications, réclamations et évictions et indemnisera HISID à raison de l'entier préjudice, direct et/ou indirect, qu'il peut subir en conséquence des réclamations d'un tiers.

En cas de plainte d'un tiers relatif à l'utilisation de ces droits, HISID peut suspendre provisoirement les Services sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être réclamée à ce titre, et ce jusqu'à ce que le litige entre le Client et le tiers soit définitivement résolu, sauf obligation légale ou réglementaire concernant les données en cause.

ARTICLE 6 - SAUVEGARDE

HISID s'engage à prendre toute précaution raisonnable pour assurer la protection matérielle des données.

Sauf conditions particulières mentionnées dans le devis accepté par le Client, HISID garantit au Client une sauvegarde de ses données journalière glissante sur 30 points de restauration.

Sauf conditions particulières mentionnées dans le devis accepté par le Client, un point de restauration est effectué du lundi au dimanche en fin de journée et en dehors des horaires de travail de référence pour garantir 30 jours de sauvegarde. Le Client ne pourra pas exiger de récupération au-delà de cette durée sauf conditions particulières convenues dans le devis accepté par le client.

Les sauvegardes sont chiffrées et stockées dans un Datacenter en France et différent de celui où sont stockées les données de production.

ARTICLE 7 - NIVEAUX DE SERVICE

HISID s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession, aux normes et règlements en vigueur.

Sauf conditions particulières stipulées dans le devis, HISID s'engage à assurer un Service en heures et jours ouvrés et à offrir un accès 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

L'obligation souscrite par HISID est une obligation de moyens.

7.1. Taux de disponibilité (GTD)

HISID dispose d'une connexion internet auprès d'un fournisseur d'accès (FAI) qui garantit le débit convenu dans 99% du temps mais dans 1% du temps le débit pourra être de 75K seulement.

Ce dernier cas de figure n'étant pas du fait d'HISID, et de convention expresse, il ne constitue pas une cause de

rupture des Services ou d'un quelconque versement d'indemnités.

Le taux de disponibilité est calculé sur une période de 12 mois courant à compter de la date de mise en service.

On entend par indisponibilité du Service une **coupure franche et continue de plus de 2 heures du Service**, étant entendu que la durée d'indisponibilité est calculée hors cas de force majeure, de maintenance préventive programmée, d'incident du fait du Client ou de tiers.

Seule une coupure franche et continue entraîne le calcul du nombre d'heures d'indisponibilité.

Chaque période de calcul du taux de disponibilité débute à la date de mise en service et se calcule exclusivement pour les incidents se produisant pendant la période de couverture définie par le contrat de Prestations de Services (CPS) souscrit par le Client. **A défaut de CPS valide, aucune indemnité n'est exigible par le Client.**

Le taux de disponibilité, exprimé en pourcentage, est calculé annuellement à l'aide de la formule suivante :

- Taux de Disponibilité : (Temps de référence-Temps de panne) / Temps de référence
- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60)
- Temps de panne : somme, en minutes, pendant la période de couverture, des délais d'indisponibilité.

En cas de nécessité, HISID se réserve la possibilité d'interrompre ses services pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses services et ce, quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention.

Toute interruption à ce titre durant la période de couverture définie par le CPS souscrit par le Client (à défaut de CPS valide, la période de couverture de référence sera celle du niveau « bronze » du CPS : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h.) dont la durée prévisible est supérieure à 1 heure sera signalée au Client par courrier électronique 12 heures à l'avance.

Les interruptions de Service pour maintenance et amélioration ne donneront droit à aucune indemnité vis-à-vis du Client.

7.2. Garantie de temps de rétablissement sur anomalie (GTR)

HISID s'engage dans chaque CPS souscrit par le Client sur un délai maximal de rétablissement du Service en cas d'anomalie bloquante entendue comme une interruption totale et continue du Service. **A défaut de CPS valide, aucune garantie de temps de rétablissement n'est exigible par le Client.**

Le délai de rétablissement s'entend : Du délai entre l'ouverture du ticket d'incident (s'il se situe dans une plage de support couverte par le niveau de CPS souscrit par le Client) et la résolution de l'incident actée par la clôture du ticket. Si l'ouverture du ticket d'incident se situe en dehors d'une plage de support couverte par le niveau de CPS souscrit par le Client, le délai de rétablissement s'entend alors du délai entre le début de la plage de support qui suit immédiatement l'ouverture du ticket et la clôture de ce ticket.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister HISID dans la résolution de l'incident (actée par le statut du ticket « EN ATTENTE CLIENT » dans le système de gestion du support), notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'incident, réaliser des tests ou accéder aux équipements et/ou au site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du délai de rétablissement.

En cas de désaccord sur le temps de rétablissement du Service, les informations d'horodatage enregistrées dans le système de gestion du support d'HISID feront foi.

HISID mettra en œuvre tous les moyens raisonnables aux fins de rétablir le Service dans le délai contractuel mentionné dans le CPS.

7.3. Pénalités

En cas de non-respect des garanties de service, HISID sera redevable au Client des pénalités forfaitaires libératoires définies ci-après :

GTD

Taux de disponibilité («TD»)*	Pénalité applicable
$99,00\% \leq TD < 100\%$	0% de l'abonnement forfaitaire annuel Au prorata du nombre d'utilisateurs impactés
$TD < 99,00\%$	5% de l'abonnement forfaitaire annuel Au prorata du nombre d'utilisateurs impactés

GTR

Temps de rétablissement (« TR »)*	Pénalité applicable
$TR \leq GTR$ souscrite dans le CPS du client	0% de l'abonnement forfaitaire annuel. Au prorata du nombre d'utilisateurs impactés.
Sinon si GTR souscrite dans le CPS du client $< TR \leq 8$ heures	10% de l'abonnement forfaitaire annuel. Au prorata du nombre d'utilisateurs impactés.
Sinon si $TR > 8$ heures et GTR souscrite dans le CPS du client $< TR \leq 14$ heures	15 % de l'abonnement forfaitaire mensuel. Au prorata du nombre d'utilisateurs impactés.

* Temps décompté selon les horaires de disponibilité du service Support HISID

Le montant cumulé des pénalités ne pourra pas dépasser, par année, (calculée à partir de la date de signature du devis) un montant égal à 3 fois le montant mensuel de l'abonnement réglé par le Client au cours de l'année écoulée au titre du Service.

Pour bénéficier des pénalités, le Client doit en faire la demande écrite par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de HISID dans les 30 jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à pénalité s'est produit.

L'acceptation tacite ou exprès ou le versement de pénalités par HISID au titre des garanties emportent renonciation expresse à agir à l'encontre de HISID, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par HISID des garanties de service.

Le Client n'a droit à aucune pénalité et la responsabilité de HISID ne peut être engagée en cas de suspension, dégradation du Service, ou dommages liés à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou d'un opérateur, ou du fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, applications, logiciels, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs), ou d'une opération de maintenance ou d'amélioration, planifiée ou non.

ARTICLE 8 - GARANTIE - RESPONSABILITE

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ses obligations et plus généralement de toutes les conditions relatives aux Services proposés par HISID.

Les informations diffusées par HISID n'ont aucun caractère de conseil. Il appartient donc au Client de vérifier l'adéquation des Services proposés par HISID à ses besoins et de prendre toutes les précautions nécessaires. HISID ne délivre aucune garantie expresse, implicite, légale ou autre sur la performance des Services qu'il propose.

Le Client reconnaît que :

- Les techniques employées par HISID relèvent d'un domaine complexe de l'informatique ;
- Les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses.

L'engagement d'HISID revêt le caractère d'une obligation de moyens.

HISID ne peut être tenu responsable à l'égard du Client ou des tiers des conséquences directes ou indirectes, maté-

rielles ou immatérielles, d'un arrêt ou d'un dysfonctionnement des Services, qui ne serait pas dû à une faute prouvée de manière documentée et de façon contradictoire entre les parties.

En aucun cas HISID ne pourra être tenu responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit, notamment dommages, directs ou indirects, perte d'exploitation, perte de données ou toute autre perte résultant de l'interruption des Services.

Si sa responsabilité devait toutefois être retenue, la responsabilité d'HISID ne pourrait être limitée, toutes causes et dommages confondus, qu'au montant de l'abonnement payé par le Client au cours des 12 derniers mois.

Cette action devra être mise en œuvre dans un délai de prescription d'un an suivant la découverte par le Client du fait générateur de responsabilité.

ARTICLE 9 - REVERSIBILITE

A la fin du contrat ou sur demande du Client, HISID s'engage à fournir sous 15 jours un export des données du Client sur un disque dur externe ou tout autre support fourni par le Client et agréé par HISID, afin de lui permettre de transférer ses données dans un autre système.

A la demande du Client, HISID peut apporter son assistance au Client ou à tout autre prestataire désigné par celui-ci, pour faciliter la reprise des données et solutions hébergées et/ou la continuité des Services.

Le montant des prestations liées à la réversibilité donne lieu à l'établissement d'un devis préalable par HISID ; ces prestations seront facturées au tarif en vigueur au jour de la prestation de réversibilité sur la base de la qualification des intervenants et du temps consacré par ceux-ci.

