

CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

Les présentes s'appliquent aux offres cloud et d'hébergement de la Société OnCloud, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1 000 000,05 euros, dont le siège social se situe Paroi Nord de la Grande Arche - 1 Parvis de la Défense - 92044 PARIS LA DEFENSE CEDEX, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 424 564 532, et ayant pour numéro TVA FR 91424 564 532 (ci-après, « OnCloud »), qui fournit des prestations d'hébergeur et d'éventuelles prestations de services associées (ci-après les « Services ») et accessoirement vend ou met à disposition des matériels et équipements (ci-après les « Produits ») réservés à des clients professionnels. Le Client, tel qu'identifié au Bon de Commande, déclare agir en qualité de professionnel et dans le cadre de son activité professionnelle pour sa Commande de Produits ou de Services (ci-après le « Client »).

1. PRINCIPES GENERAUX

1.1 Définitions :

Les termes figurant et définis ci-après avec une majuscule, ont le sens qui leur est ainsi donné et repris dans le Contrat :

« **Commande(s)** » ou « **Bon(s) de Commande** » signifie le document, le cas échéant sous la forme d'un devis, établi par OnCloud et signé par le Client, faisant référence aux présentes Conditions Générales et Spécifiques indiquant la nature des Produits ou Services commandés et leurs modalités particulières, notamment, s'agissant des Services, leur durée de souscription.

« **Contrat** » signifie les documents suivants, mentionnés par ordre de préséance croissant :

- Les présentes Conditions Générales
- Les Conditions Spécifiques applicables aux offres cloud et d'hébergement figurant à la suite des présentes Conditions Générales
- Les Bons de Commande

En cas de contradiction entre documents de rang différent, le document de rang supérieur l'emporte.

« **Carnet de Temps Horaire** » signifie un crédit d'heures optionnel prépayé par le Client pour demander la mise en œuvre de prestations ponctuelles hors périmètre d'une Commande donnée.

« **Données Clients** » désigne l'ensemble des données, informations, y compris, sans limitation, tous fichiers, scripts, logiciels ou programmes dont est titulaire de droits le Client, enregistrements, sons, musiques, graphiques, images, qui sont créés, installés, téléchargés ou transférés par le Client par l'intermédiaire des Services et pouvant, le cas échéant transiter ou être stockés sur les éventuels Produits. Ces Données Clients peuvent être constituées ou comporter des données à caractère personnel relatives au Client ou à un tiers qui est identifié ou peut être identifié.

« **Incident** » signifie un fonctionnement des Produits ou des Services OnCloud non conforme aux spécifications techniques de OnCloud, sur son périmètre de responsabilité tel que délimité à la documentation OnCloud du Service, qui soit reproductible et exclusivement imputable à OnCloud, à l'exclusion de tous problèmes ou anomalies causés par un usage du Service ou des Produits non conforme aux directives de OnCloud ou dus à un changement de paramétrage opéré par le Client sans l'accord de OnCloud ou toute personne autorisée ou non par lui autre que OnCloud, ou de tout autre cause extérieure à OnCloud.

« **Interruption** » signifie un Incident se traduisant par une interruption totale du Service.

« **Datacenter** » signifie un bâtiment sécurisé, disposant des installations électriques et réseaux permettant l'hébergement de serveurs.

« **Parties communes** » désigne ensemble des parties du Datacenter accessibles par le Client sous réserve d'habilitation données par OnCloud et permettant au Client d'accéder aux Equipements du Client et Emplacements réservés. A savoir : les passages d'accès véhicules, les zones de circulations, les ascenseurs, les escaliers, les toilettes, zone de stockage.

« **Sauvegarde** » est un Service optionnel fourni par OnCloud dans la mesure où il est souscrit par le Client au Bon de Commande dans le cadre de la fourniture d'un Service d'hébergement donné. La Sauvegarde est une opération qui consiste à dupliquer et à mettre en sécurité les données contenues sur le ou les serveurs d'hébergement. Cette opération est régie par un plan de sauvegarde qui en définit les modalités (fréquence, type, durée de rétention, éléments sauvegardés), dont les caractéristiques dépendent du type de prestation de Service d'hébergement et à l'élaboration duquel le Client doit fournir sa collaboration, le Client ayant la responsabilité de définir les éléments ou données qu'il souhaite sauvegarder et

leurs modalités, sous réserve de l'accord d'OnCloud, notamment sur la faisabilité technique ou commerciale des demandes du Client.

« **Utilisateur Final** » signifie la personne physique qui utilise les Produits et les Services objet de Commandes sous la responsabilité du Client. Les Utilisateurs Finaux peuvent : (i) faire partie du personnel du Client ; ou (ii) être des représentants de prestataires du Client utilisant les Produits et les Services pour le compte du Client ; (iii) être des clients du Client utilisant les Produits et les Services sous le contrôle du Client.

1.2 Le Client est présumé avoir pris connaissance du Contrat en vigueur et l'avoir accepté à la signature du Bon de Commande. Toute Commande de Services ou de Produits implique l'acceptation du Contrat. Toutes stipulations contraires ou complémentaires qui seraient opposées par le Client, dans le cadre notamment de conditions d'achat ou de tout autre document, ne sauraient prévaloir sur les présentes Conditions Générales à défaut d'acceptation écrite et préalable de OnCloud. Les présentes Conditions Générales sont complétées par des Conditions Spécifiques applicables aux offres cloud et d'hébergement figurant à la suite des présentes Conditions Générales. Les présentes Conditions Générales et les Conditions Spécifiques pourront être complétées par des accords particuliers, qui pourront alors être stipulés dans le Bon de Commande.

1.3 Le fait par OnCloud ou le Client de ne pas exercer une prérogative contractuelle ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque des présentes, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation au droit d'exercer ladite prérogative.

2. COMMANDE

2.1 Toute Commande est régie par le Contrat. Le Bon de Commande est établi par OnCloud selon les indications et demandes formulées par le Client et soumis à l'acceptation du Client. OnCloud pourra indiquer, lors de la communication du Bon de Commande, un délai pour l'acceptation de ce dernier par le Client, au-delà duquel, en l'absence d'acceptation exprimée par le Client, le Bon de Commande devient caduc. A défaut d'indication contraire, ce délai de caducité est de trente (30) jours calendaires. A défaut d'indications spécifiques de OnCloud lors de la communication du Bon de Commande, l'acceptation du Bon de Commande par le Client pourra se faire par sa signature par le Client ou tout écrit ou confirmation, notamment électronique, se référant au Bon de Commande concerné.

2.2 L'opposabilité à OnCloud du Bon de Commande accepté par le Client est soumise à l'acceptation de OnCloud. OnCloud peut refuser de plein droit toute Commande pour tous motifs légitimes, notamment en cas de modification des éléments de la Commande par le Client, en cas de problèmes liés à la disponibilité, des Produits ou Services entre l'émission du Bon de Commande et la réception de l'acceptation du Client, ou à la faisabilité technique ou commerciale des demandes.

2.3 A compter de sa conclusion, le Contrat ainsi formé ne pourra être modifié ou résilié que par accord écrit des deux parties, signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet. Dans la mesure où le Client souhaite obtenir de OnCloud de prendre en charge des prestations additionnelles, non comprises dans le périmètre d'une Commande mais qui s'inscrivent dans le cadre des services proposés par OnCloud au titre du présent Contrat, toutes nouvelles demandes de Services devront alors faire l'objet d'un nouveau Bon de Commande.

2.4 Les Conditions Générales et Conditions Spécifiques applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la Commande. OnCloud pourra, en outre, modifier à tout moment les présentes Conditions Générales et/ou Conditions Spécifiques en raison notamment de toute évolution légale, jurisprudentielle et/ou technique, ces modifications s'appliquant à toutes Commandes de Services en cours au plus tard trente (30) jours après la notification faite au Client de l'existence des nouvelles Conditions Générales et/ou Conditions Spécifiques. En cas de désaccord du Client exprimé par écrit et en lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai ci-dessus, les Conditions Générales et Conditions Spécifiques précédentes continueront de s'appliquer au Client jusqu'à la prochaine échéance de renouvellement des Services. Tout renouvellement de la durée des Services implique l'acceptation des nouvelles Conditions Générales et Conditions Spécifiques, et toute nouvelle Commande de Produits ou de Services doit s'effectuer selon les Conditions Générales et Conditions Spécifiques en vigueur à la date de la passation de la Commande, qui s'appliqueront également à toutes Commandes en cours.

2.5 Le Client pourra souscrire à des options additionnelles. Dans ce cas, il devra décrire l'option additionnelle et viser dans un écrit la Commande à laquelle elle se rattache. Le tarif applicable à la Commande ainsi modifiée sera celui en vigueur à la date de réception de la demande d'option additionnelle par écrit et par tous moyens,



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

les présentes stipulations offrant cette faculté de choix pour le Client recours à une nouvelle Commande, uniquement dans le cas d'options additionnelles à une Commande existante et en cours.

2.6 La durée d'engagement d'un Service commence à courir à compter de sa mise à disposition par OnCloud. Les délais de mise à disposition des Produits ou Services sont toujours indicatifs. Les retards de OnCloud dans la mise à disposition ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, ni à retenue, ni à annulation des Commandes en cours. Un retard ou un autre problème affectant une mise à disposition ne saurait constituer un motif légitime de report ou de dispense d'exécution par le Client de ses propres obligations relatives à d'autres Produits ou Services de OnCloud. A défaut de contestation du Client sous 5 (cinq) jours à compter de la mise à disposition du Produit ou Service et par écrit, ou en cas d'utilisation des Produits et Services par le Client, le Service sera réputé mis à disposition ou en service et le Produit accepté sans réserves. Toute réclamation au-delà des délais précités est nulle et non avenue. Au cas où le Client constaterait des non-conformités dans les délais prescrits, il lui appartiendra de fournir toute justification quant à la réalité de ces non-conformités. Le Client devra laisser à OnCloud toute facilité pour procéder à la constatation et / ou remédier à ces non-conformités. Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

3. FACTURATION - CONDITIONS DE PAIEMENT – REGLEMENT

3.1 Les tarifs en vigueur sont établis en euros (€) et s'entendent hors taxes. En conséquence, tous impôts, taxes, contributions, droits ou autres prestations à payer en application de la législation sont à la charge du Client.

3.1.1 Toutes modifications des tarifs seront notifiées au Client par e-mail et/ou par courrier, au moins trente (30) jours avant leur date d'application. A défaut de contestation de ces nouveaux tarifs par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans le délai exposé ci-avant après la notification de ces modifications faite au Client, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par le Client.

3.1.2 En cas de hausse des tarifs des fournisseurs de OnCloud, qui serait susceptible de mettre en péril l'équilibre économique de la fourniture des Produits ou des Services prévus au présent Contrat, ou de survenance d'un autre événement indépendant de la volonté d'OnCloud ayant le même effet, le Client accepte expressément que OnCloud dispose de la faculté de répercuter ladite hausse sur ses tarifs et d'appliquer ces hausses également à toutes Commandes en cours. OnCloud en informera le Client, sans que cela n'ouvre droit à résiliation pour le Client, ce dernier pouvant demander à OnCloud justification de cette hausse.

3.1.3 La facturation des abonnements peut dépendre de tranches tarifaires mentionnées aux tarifs et les montants facturés au titre d'un Bon de Commande pourront augmenter en fonction de l'usage des Services par le Client en cas de passage à une tranche supérieure, sans que la signature d'un nouveau Bon de Commande soit nécessaire, ce que le Client accepte expressément.

3.2 La facturation est opérée à la date de la mise à disposition du Produit ou du Service au Client. En cas de location d'un Produit, OnCloud facture ensuite les loyers mensuellement. Le Client accepte expressément qu'OnCloud lui adresse ses factures par courrier électronique à l'adresse qu'il lui aura communiquée. Il appartient au Client de communiquer et maintenir à jour son adresse de contact. OnCloud communiquera tous les mois au Client la facture de l'ensemble des Services et/ou Produits.

Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de OnCloud en vigueur au jour de la Commande.

Les abonnements sont facturés terme à échoir.

3.3 En cas de non-respect de la date mise à disposition de Produits et/ou Services initialement convenue et imputable au Client, notamment du fait que le Client est injoignable, les données nécessaires à la mise à disposition n'ont pas été communiquées ou communiquées en retard, une absence de mise aux normes par le Client de son site, conformément aux exigences d'OnCloud, ou à la négligence de ce dernier, OnCloud se réserve la faculté de facturer au Client le temps passé et les frais engagés par OnCloud en préparation de la mise à disposition qui n'a pu se tenir. De plus, dans ce cas, le Service sera considéré comme étant mis à disposition au sens des dispositions de l'article 3.2, à compter de la date de la mise à disposition initialement prévue.

3.4 Le paiement de toutes sommes dues au titre du Contrat s'effectue par prélèvements automatiques sur le compte bancaire du Client. A cet effet, le Client autorise OnCloud à prélever sur son compte bancaire toutes sommes dues au titre du Contrat, cette autorisation étant formalisée par la signature du mandat de prélèvement SEPA communiqué au Client. Il est entendu que OnCloud communiquera au Client la date d'échéance du prélèvement, son montant, le

numéro d'identification de OnCloud et la référence unique du mandat, avant la date d'échéance du prélèvement SEPA, par des mentions dédiées sur sa facture. En cas d'opposition à un ou plusieurs prélèvements ou de révocation du mandat de prélèvement SEPA, le Client devra exécuter son obligation de paiement des sommes dues au titre du Contrat par tout autre moyen, sauf à engager sa responsabilité contractuelle.

3.5 Tout défaut ou retard de paiement à l'échéance convenue, entraînera de plein droit 15 (quinze) jours après envoi d'un courriel de mise en demeure au Client, resté sans effet, au choix de OnCloud, une ou plusieurs de ces sanctions pour inexécution :

- la déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues ;
- l'application de pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majorée de dix points de pourcentage, exigibles le jour suivant l'échéance convenue jusqu'au paiement intégral du montant dû, sans qu'un rappel soit nécessaire;
- l'exigibilité, au titre des frais supportés par OnCloud et occasionnés par le recouvrement des sommes dues, d'une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé par décret ; à titre indicatif, ce montant est de quarante (40) euros par facture payée en retard. Aux termes de l'article L.441-6 du code de commerce, OnCloud pourra demander toute indemnisation complémentaire, lorsque les frais qu'il a exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire (notamment frais d'un avocat ou d'une société de recouvrement de créances).
- la suspension des obligations d'OnCloud concernant la Commande visée par le défaut ou le retard de paiement ainsi que de tous les contrats en cours d'exécution ou commandes en cours jusqu'à complet paiement des sommes que le Client reste lui devoir ;
- subordonner l'exécution des Commandes en cours à la prise de garanties, notamment un dépôt de garantie, ou à de nouvelles modalités (notamment nouvelles conditions de règlement) donnant toutes garanties de règlement à OnCloud et jugées satisfaisantes par ce dernier ;
- résilier de plein droit la Commande concernée par le défaut ou le retard de paiement;

Il est entendu que OnCloud pourra à tout moment sans préavis ni formalité compenser toute somme due au titre d'un Service souscrit y compris non encore facturé, tout Service facturé au titre des présentes y compris non encore échu ou toute somme dont le Client est débiteur au titre des présentes avec toute somme due au Client par OnCloud aux termes des présentes ou de toute autre convention. La responsabilité de OnCloud ne pourra être engagée en cas de suspension de ses obligations contractuelles due à un retard ou défaut de paiement par le Client.

3.6 Aucune réclamation ou contestation n'autorise le Client à différer le paiement d'une facture dont la créance est exigible. En cas de désaccord sur une facture émise par OnCloud, le Client doit en régler le montant et notifier par courrier recommandé avec accusé de réception OnCloud dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de facture sa réclamation accompagnée de tous les justificatifs correspondants. OnCloud informe le Client des suites qu'il souhaite donner à cette contestation. Le délai de prescription de toute demande en restitution et en paiement présentée est d'un an.

4. CONDITIONS D'INSTALLATION

4.1 Le Client fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications nécessaires à l'accès au Service. Le Client reconnaît, à cet effet, avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée par OnCloud et des modalités liées à l'utilisation des Services. Le Client conserve à sa charge les coûts liés aux moyens informatiques et de télécommunications nécessaires à l'accès aux Services et notamment d'une connexion Internet offrant un débit et une qualité compatible avec le Service.

4.2 Il appartient au Client seul de choisir, sous sa seule responsabilité, le ou les Service(s) de Cloud ou d'hébergement correspondant le mieux à ses besoins. Le Client déclare à ce titre avoir vérifié préalablement à la souscription d'un Service que celui-ci est en parfaite adéquation avec ses besoins et avoir pris tout renseignement utile à cet effet. Le Client est informé qu'eu égard à leur nature, les Services ne sont pas destinés à être utilisés dans le cadre d'activités sensibles ou à haut risque et notamment pour le fonctionnement d'installation liées aux activités nucléaires, la navigation aérienne, la sécurité ou la santé des personnes.

4.3 Le Client est informé que OnCloud ne dispose pas de la certification en tant qu'hébergeur de données de santé à caractère personnel. En conséquence, le Client s'engage à ne pas sauvegarder sur les serveurs de OnCloud et à ne pas utiliser ou traiter de quelque manière que ce soit, au moyen du Service, toutes données de santé



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

à caractère personnel tel que définies par la législation française. Plus généralement le Client doit s'assurer que l'utilisation des Services de OnCloud est bien compatible avec les éventuelles législations auxquelles le Client pourrait être soumis dans le cadre de son activité professionnelle.

5. OBLIGATIONS DE ONCLOUD ET DU CLIENT

5.1 Engagements d'OnCloud

5.1.1 OnCloud s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au Client la qualité de Service selon le niveau de qualité prévu et dans le respect des normes professionnelles applicables. A ce titre, OnCloud est soumise à une obligation de moyen. OnCloud s'engage à ce que les Produits et Services fournis soient en bon état de fonctionnement et prêts à être utilisés et conformes aux spécifications du Contrat tel qu'accepté par le Client.

5.1.2 OnCloud ne garantit pas l'absence de défaut ou le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur des Produits ou des Services. En cas d'anomalie ou d'interruption constitutive d'Incident, OnCloud s'engage à fournir ses meilleurs efforts dans le cadre de ses obligations de maintenance corrective pour remédier à l'Incident ou fournir une solution de contournement, pour effectuer ou faire effectuer tous ajustements, réparations et remplacements des pièces nécessaires ou tous correctifs pour maintenir les Produits et Services en état de fonctionnement conformément à leurs spécifications établies par OnCloud. Les engagements d'OnCloud sont expressément limités à ce qui est prévu au présent Contrat et à la Commande et consistent en des obligations de moyen. En outre, le Client est informé que l'engagement de correction de OnCloud se limite aux éléments des Produits et du Service qui correspondent à son périmètre de prestations. Dans le cas où ces éléments de Produits et du Service concernent des éléments conçus ou réalisés par des tiers dont la gestion technique lui est confiée au titre de la Commande, l'engagement de OnCloud est celui de faire ses meilleurs efforts pour remédier à un Incident ou fournir une solution de contournement, étant entendu que OnCloud ne dispose pas alors des moyens techniques de réaliser une correction ou de déterminer efficacement la cause de l'Incident, notamment dans le cas où l'Incident est causé par un logiciel inclus dans un Produit ou un Service dont OnCloud n'est pas le concepteur et dont le traitement suppose l'intervention du tiers éditeur sur le code source au titre d'une tierce maintenance. Dans de tels cas, sous réserve que le Client ait souscrit à ses frais à une maintenance corrective auprès du tiers et que cette prestation soit incluse au périmètre des Services prévus à la Commande, OnCloud escaladera l'Incident auprès du tiers, pour traitement par celui-ci, et appliquera les solutions fournies par ce tiers lorsqu'elles seront disponibles.

5.1.3 Dans le cadre de l'exécution de la Commande, OnCloud fournit un niveau de sécurité dont les caractéristiques et limites ont été décrites au Client comme il le reconnaît et qui sont rappelées aux documents visés à la Commande, pour le prix convenu au titre de la Commande, et qui est considéré adéquat par le Client. Dans le cas où le Client souhaiterait la mise en œuvre d'un niveau de sécurité supérieur ou différent, il en fera part à OnCloud et, sous réserve d'accord et de faisabilité, notamment technique ou commerciale des demandes du Client, la mise en œuvre des changements pourra donner lieu à un Bon de Commande additionnel.

5.2 Obligations du Client - Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de OnCloud toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Outre le paiement du prix des Services, le Client s'engage à :

- collaborer avec OnCloud et à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et matériels nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- communiquer immédiatement à OnCloud ou à toutes personnes mandatées par ce dernier toutes les informations demandées au titre du Contrat et tous les éléments techniques nécessaires à la mise à disposition des Services ;
- informer sans délai OnCloud de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

Le Client s'engage, pendant toute la durée du Contrat, à informer, préalablement et par écrit, OnCloud de toute prestation qu'il envisage de confier à un tiers ou d'exécuter lui-même, pouvant avoir un impact direct ou indirect sur l'exécution des Services objet du Contrat. Dans une telle situation, OnCloud pourrait devoir être amenée à analyser les conséquences qui en découlent sur les Services et, notamment, à s'assurer d'une absence d'incompatibilité. Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à cette appréciation, à la demande de OnCloud, en complément de celles éventuellement déjà données, et qui seraient nécessaires à OnCloud. OnCloud pourra informer le Client qu'une telle analyse nécessite un complément de facturation dans la mesure où le Client n'avait pas informé OnCloud et fourni à OnCloud ces informations, préalablement à la Commande. Dans tous les

cas où cela s'avère nécessaire, le Client donne mandat à OnCloud pour effectuer, en son nom et pour son compte, avec tout prestataire choisi par OnCloud, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service. Le Client se porte fort du respect des termes du Contrat par tout Utilisateur Final, à cet égard, en aucun cas l'utilisation des Produits et des Services ne saurait être contraire au présent Contrat ou excéder les conditions prévues à une Commande. Le Client fournira les accès aux Produits et aux Services aux Utilisateurs Finaux sous sa responsabilité. Dans ce cadre, le Client garantit que tout Utilisateur Final dispose des compétences pour l'utilisation du Service et que les Utilisateurs Finaux ayant des droits d'administration qu'il aura désignés disposent des connaissances et compétences nécessaires à l'administration des Services. Il garantit également à OnCloud que personne n'entravera ou ne modifiera les Services et éléments mis à disposition. Aucun Utilisateur Final ne saurait se retourner contre OnCloud au titre du présent Contrat, le Client garantissant expressément OnCloud contre ce risque. Dans le cas où l'Utilisateur Final est un tiers partenaire du Client, le Client s'engage à conserver sous son contrôle les fonctions d'administration du Produit ou du Service et à ne fournir que des accès non privilégiés qu'il est susceptible de révoquer. Tout usage des Produits et Services par un Utilisateur Final est sous la responsabilité du Client, qui se porte fort du respect du Contrat et des conséquences dommageables pour OnCloud résultant du non-respect du Contrat, des conditions prévues à la Commande et de l'utilisation des Produits et des Services conformément à leur destination, à leur documentation et aux licences qui leurs sont éventuellement applicables. Le Client reconnaît expressément que l'exécution de ses obligations au titre du Contrat conditionne de manière déterminante la fourniture des Services. OnCloud ne pourra être tenue pour responsable de toute inexécution causée par le manquement du Client à ses propres obligations ou à la négligence de ce dernier. Le Client ne pourra en aucun cas demander une quelconque indemnité à OnCloud du fait de l'inexécution liée aux causes précédemment citées. De même, en cas d'inexécution du Contrat liée aux manquements du Client à ses obligations ou bien à sa négligence, la déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues est encourue, et OnCloud pourra réclamer au Client l'intégralité des sommes dues par le Client et des frais exposés par OnCloud. Le Client s'engage à informer OnCloud par écrit de toute modification concernant sa situation au titre du Contrat conclu. OnCloud ne saurait être tenu pour responsable des conséquences que pourrait subir le Client et/ou les tiers en cas d'inexécution par le Client de la présente obligation. Le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. (...) ». Le Client est informé de ce que sa responsabilité civile pourrait être engagée en cas de manquement à cette obligation dans les conditions de cet article. Le Client est également informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins par le Client ou l'un des utilisateurs des Produits ou des Services est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2 et suivants du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit causé par ce délit.

5.3 Confidentialité – Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels ainsi que de toute information qui pourraient lui être communiqués par l'autre partie au cours de la négociation ou l'exécution du Contrat ou des Commandes qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Chaque Partie s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Chaque Partie se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses Utilisateurs Finaux. Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant l'autre Partie qui lui seront communiqués par cette dernière comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période d'un (1) an à compter de la date d'expiration de la dernière Commande acceptée de Produits et Services.

En cas de demandes émanant des autorités et notamment la police ou de la gendarmerie, OnCloud devra communiquer les éléments souhaités sans pouvoir voir sa responsabilité engagée.

5.4 Le Client s'engage à ne pas consommer de manière abusive ou perturbatrice les ressources mises à sa disposition par OnCloud, en s'abstenant de toute utilisation ayant pour effet de perturber les usages normaux des autres Clients des Produits et Services ou de porter atteinte au réseau OnCloud. Le Client doit adopter un



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services. Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur les Services. Il s'engage notamment à garantir OnCloud contre l'encombrement du réseau-et/ ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé, l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé ou la prise de contrôle à distance d'une machine tiers, l'introduction dans le système informatique d'un tiers afin de récupérer son contenu ou d'y introduire un virus. Dès lors que OnCloud relève un comportement abusif du Client, OnCloud pourra suspendre, limiter la bande passante ou résilier les Services souscrits conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes.

5.5 OnCloud cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service et/ou résultant d'une obligation légale incombant à OnCloud. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications et/ou des migrations d'équipements et ou Services du Client et/ou de OnCloud. Ces modifications pourront être imposées par OnCloud, la CNIL ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à accepter et respecter toutes prescriptions données par OnCloud concernant ces évolutions.

5.6 OnCloud se réserve le droit de citer le Client comme référence commerciale, notamment faire figurer le nom du Client, son logo, dans tout support commercial et/ou technique (proposition commerciale, rapport de performance...), dans tout support de communication et dans quelque lieu que ce soit (PLV, cas client, site web, salon professionnel...).

6. CONSOMMATIONS, PIRATAGE, CONDITIONS D'UTILISATION

Le Client est seul responsable de l'utilisation des Produits et du Service conformément aux présentes, dans le respect de la loi et des règlements applicables, et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou illicite, d'une part, et d'autre part du contenu stocké ou transitant par les Produits ou Services, ou de toute autre utilisation des Produits ou Services de OnCloud par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les équipements du Client. Le Client reconnaît à OnCloud la qualité d'intermédiaire technique et n'a pas connaissance des contenus stockés au moyen de ses Services à l'initiative du Client, qui relèvent de sa responsabilité. Le Client reconnaît, ainsi, que OnCloud ne connaît pas les détails des données qui seront utilisées ou des traitements qui seront effectués par le Client sous sa responsabilité au moyen des ressources qui lui sont fournies au titre des Services. OnCloud étant fournisseur d'infrastructures d'hébergement et n'ayant pas directement accès aux contenus hébergés, il est rappelé que le Client, qui a lui-même la qualité d'hébergeur comme indiqué en article 5.2 ci-avant, est tenu lui-même légalement de supprimer ou rendre inaccessible des contenus argués d'illicéité par un tiers. En tout état de cause, le Client reconnaît que OnCloud a la faculté de supprimer ou rendre inaccessible des contenus argués d'illicéité par un tiers, ce qui peut se traduire par une suspension de l'accès à tout ou partie du Service ou une résiliation de la Commande ou du présent Contrat. Le Client garantit OnCloud contre tout dommage, réclamation, action, procédure contentieuse exercée à son encontre qui résulterait de l'utilisation du Service ou des contenus, et des conséquences dommageables de toutes réclamations de tiers ou actions résultant du caractère illicite des contenus hébergés.

Le Client utilisant les Services d'hébergement doit dès lors être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.I.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004 (ci-après « LCEN »), puisqu'il assure, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par les destinataires de ces services. Il lui appartient dès lors de détenir et conserver, en application de l'article 6.II de la LCEN, l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité de OnCloud puisse être à cet égard engagée. En outre, le Client, s'il est éditeur des contenus, veillera à respecter ses obligations légales d'identification en tant qu'éditeur des contenus hébergés, ou, si ses Utilisateurs Finaux sont éditeurs, veillera à obtenir leur engagement contractuel de respecter leurs obligations légales d'identification en tant qu'éditeur des contenus hébergés, au sens de de l'article 6.III de de la LCEN. Il appartient également au Client, en application de l'article 6.I.7 de la LCEN, de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction constitutive d'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de pornographie infantine, d'incitation à la violence, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent et des autres infractions visées par cet article. Enfin,

l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur ayant un contrôle technique sur les contenus hébergés dans les mentions légales indiquées par ses Utilisateurs Finaux éditant un site Internet au moyen des Services fournis, OnCloud étant fournisseur d'infrastructure de l'hébergement.

OnCloud ne pourra être jugée responsable du non-respect par le Client des règles, lois et obligations d'ordre public et de bonnes mœurs nationales ou internationales.

7. DROIT DE PROPRIETE - PROPRIETE INTELLECTUELLE

OnCloud garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de conclure le Contrat et qu'à ce titre, il garantit que les Services fournis en exécution du Contrat ne portent pas atteinte à des droits de tiers et ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante. OnCloud garantit le Client contre toute action en contrefaçon qui pourrait être intentée à son encontre par toute personne physique ou morale se prévalant d'un droit de propriété intellectuelle portant sur le portail Internet et éléments de la plateforme Web conçus par OnCloud permettant au Client la mise en œuvre, ou la gestion des Services, ou de sa relation avec OnCloud (ainsi le portail permettant au Client le signalement d'Incidents), ci-après les Créations OnCloud. La présente garantie ne couvre pas tous Produits ou éléments des Services fournis sous des licences commerciales ou open source concédées par des tiers, qui régissent entre le Client et l'éditeur les conditions et limites des garanties éventuelles octroyées par lesdits tiers. De même, le Client garantit OnCloud avoir pris connaissance de condition générales d'utilisation des licences commerciales des tiers et les respecter. Il garantit OnCloud contre toutes les conséquences du non-respect de ces dernières et plus spécialement en cas d'audit des éditeurs.

Aucun contrat conclu entre OnCloud et le Client n'opère de transfert de droits de propriété. OnCloud ne concède au Client qu'un droit d'usage non exclusif, non transférable ni cessible sur les Créations OnCloud limité à un usage personnel conforme à leur destination et à l'usage prévu au titre du Contrat et de la documentation fournie par OnCloud. Chaque Création OnCloud demeure la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables d'OnCloud ou de ses ayants droit. Les Créations OnCloud ne pourront être cédées ou mises à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit par le Client. Le Client aura la qualité de gardien de ses accès aux Créations OnCloud et de tous éléments de celles-ci mis à sa disposition au sens de l'article 1242 du Code civil. Il s'engage à en assurer la garde pendant toute la durée du Contrat et à individualiser et identifier les éléments qui sont la propriété d'OnCloud de façon séparée par rapport à ses propres actifs, et à ne pas supprimer ni altérer toute mention ou étiquette pouvant être apposée sur ces éléments par OnCloud ou leurs ayants-droits. Par exception, OnCloud pourra vendre un Produit au Client selon les modalités fixées dans le Bon de Commande signé par le Client.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Produits de OnCloud, de tout ou partie de Créations OnCloud, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement OnCloud afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, le Client avisera immédiatement OnCloud. Lorsque des supports physiques, comprenant des logiciels, sont remis au Client, lesdits supports restent la propriété pleine et entière de OnCloud, sauf dérogation expresse et écrite accordée par OnCloud. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auquel il serait associé, aux droits de propriété en cause.

8. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

8.1 En cas de vente de Produits, il est expressément entendu que les Produits livrés ne deviendront la propriété du Client qu'après paiement intégral des sommes totales dues au titre de la Commande (principal et accessoires), matérialisé par leur encaissement effectif et définitif par OnCloud.

8.2 Le Client devra souscrire, et en justifier sur demande de OnCloud, une police d'assurance tout risque pour le compte du vendeur couvrant les Produits qu'il maintiendra de la prise en charge des Produits par le transporteur jusqu'au transfert de leur propriété, ainsi qu'une police d'assurance tout risque pour le compte d'OnCloud couvrant tous Produits mis à disposition par OnCloud pendant toute la durée du Contrat. Il appartient dès lors au Client de veiller aux parfaites conditions d'entreposage, de manutention, de manipulation et de stockage des Produits. Le Client devra veiller à la protection des Produits contre les manipulations sans protection, les chocs et les rayures.

8.3 Le Client s'interdit, de modifier, transformer ou altérer les Produits qui sont la propriété d'OnCloud ainsi que les donner en gage ou de transférer, à titre de garantie,



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

leur propriété. Il sera tenu de s'opposer par tous moyens de droit aux prétentions de tiers sur les Produits notamment par voie de saisie, droit de rétention, confiscation ou procédure équivalente. Il devra en aviser immédiatement OnCloud. Le Client s'engage à avertir OnCloud immédiatement en cas de procédures collectives du Client ou de l'Utilisateur Final.

8.4 A défaut de paiement intégral, quelle qu'en soit la cause, même en cas de procédure collective, OnCloud pourra obtenir la restitution des Produits qui sont la propriété d'OnCloud aux frais et charges du Client, dans leurs emballages d'origine et en parfait état.

9. DUREE DU CONTRAT - INEXECUTION - RESILIATION

9.1 Le présent Contrat est conclu pour une durée ferme et déterminée indiquée sur le Bon de Commande. Toutefois, le Client pourra procéder à la résiliation de son Contrat de manière anticipée à compter du 12ème mois d'engagement échue en contre partie du paiement des sommes ci-dessous :

- Si la résiliation intervient du 13ème au 24èmes mois inclus : 80 % des mensualités restantes à devoir au titre de la redevance mensuelle du Contrat.
- Si la résiliation intervient du 25ème au 36ème mois inclus 60 % des mensualités restantes à devoir au titre de la redevance mensuelle du Contrat
- A compter du 37ème mois : 40 % des mensualités restantes à devoir au titre de la redevance mensuelle du Contrat.

En cas d'investissement matériels et licences réalisés par OnCloud spécifiquement pour les besoins du Client dans le cadre de son Contrat, ce dernier sera tenu d'indemniser OnCloud de l'intégralité des mensualités restantes à courir à dater du jour de l'abandon du projet ou de la résiliation.

De même, en cas d'annulation de la commande ou de résiliation anticipée dans les douze (12) premiers mois d'engagement, le Client devra verser une indemnité correspondant à l'intégralité des mensualités restantes dues au titre du Contrat.

Toutes les sommes précédemment versées par le Client resteront acquises à OnCloud.

9.2 OnCloud se réserve le droit de suspendre les Services et les options souscrites pour toutes sommes non réglées, pour tout impayé (rejet de prélèvement) ou retard de paiement après en avoir informé le Client. La réouverture de l'accès sera effectuée à réception du paiement. La suspension du Service pourra aussi être mise en œuvre de plein droit et sans préavis, ou la mise en œuvre d'une restriction des Services du Client, notamment :

- en cas d'utilisation ou risque d'utilisation illicite ou contraire aux dispositions du Contrat.
- en cas de piratage des infrastructures du Client,
- en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire,

Dans le cas où les infrastructures mises à la disposition du Client constituent un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement de OnCloud, que ce soit suite à un piratage desdites infrastructures ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système, OnCloud avertira le Client sans délai de la suspension de ses Services. Il appartiendra au Client de mettre en conformité son infrastructure sous quinze (15) jours après la réception du courriel d'information. A défaut, d'avoir sécurisé son infrastructure, OnCloud pourra résilier de plein droit la Commande, aux frais du Client, qui demeurera redevable des sommes restantes à devoir. Pendant la période de suspension le Client reste tenu de ses obligations et les Services ou prestations continueront à lui être facturés. Le Client ne pourra en aucun cas demander une quelconque indemnité à OnCloud du fait de l'interruption de l'accès suite à un incident de paiement. Sans préjudice des autres mesures de restriction évoquées au présent article, afin d'éviter une utilisation abusive du Service et des téléchargements de contenus illégaux, OnCloud se réserve le droit de limiter la bande passante du Client à 10 Mbit/s, si elle constate un volume d'échange de données par mois calendaire atteignant 5 téraoctets.

9.3 A l'arrivée du terme de la durée des Services objet d'une Commande, sauf dénonciation effectuée par l'une ou l'autre des parties dans le délai mentionné ci-après, la Commande sera reconduite pour une durée indéterminée, et pourra être résiliée par l'une ou l'autre des Parties en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie en respectant un préavis de 90 (quatre-vingt-dix) jours, la résiliation prenant alors effet en fin de mois calendaire d'expiration du délai de préavis précité.

9.4 La résiliation du contrat sera acquise de plein droit par l'une des Parties, quinze (15) jours après la mise en demeure adressée en lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, en cas de manquement grave à une obligation essentielle du contrat et notamment :

- en cas de non-paiement à l'échéance de l'une des sommes dues par le Client à OnCloud aux titres des présentes et en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé. Dans ce cas, OnCloud adressera au préalable un courriel au Client pour l'informer du retour impayé et lui demandant de régulariser la situation sous 8 jours calendaires ;
- mise à disposition du public par le Client, au moyen des services fournis par OnCloud, de contenu(s) manifestement illicites (notamment mais non limitativement pédophilie, incitation à la haine raciale, négation des crimes contre l'humanité, l'appel au meurtre, proxénétisme, terrorisme);
- non-respect par le Client de la législation ou réglementation en vigueur ;
- non-respect de ses obligations contractuelles;
- absence de sécurisation des infrastructures du Client ;
- utilisation anormale du Service, fausse(s) déclaration(s) du Client relative(s) à une Commande ;
- utilisation abusive des Produits ou du Service ;
- retrait des autorisations administratives éventuellement nécessaires à OnCloud pour la fourniture des Produits ou du Service.

10. RESTITUTION D'UN PRODUIT

En cas de résiliation d'une Commande, le Client restituera à ses frais et en bon état de fonctionnement, tous Produits fournis par OnCloud et compris dans cette Commande, dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de résiliation de la Commande. En cas de non-respect du délai précité, le Client devra régler à OnCloud une indemnité de 700 euros, sans préjudice des dispositions suivantes du présent article. En cas de refus de restitution, de destruction ou de perte imputable au Client et à défaut de preuve contraire, celui-ci sera redevable d'une somme équivalente à la valeur du ou des dits équipements au jour de la souscription de la Commande.

11. TRANSFERT DE CONTRAT – SOUS-TRAITANCE

11.1 Tout Contrat est conclu par OnCloud en considération de la personne du Client lequel ne pourra le transférer, le céder ou l'apporter, ni à titre onéreux, ni à titre gratuit, sans accord préalable et écrit de OnCloud.

11.2 Le Client accepte expressément que OnCloud transmette, cède ou apporte, à titre onéreux ou gratuit, ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité en cas de réorganisation ainsi qu'à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par OnCloud au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

11.3 Le Client accepte expressément que OnCloud sous-traite à des tiers l'exécution de ses obligations, OnCloud restant seule responsable de l'exécution du Contrat à l'égard du Client.

12. RESPONSABILITE

- 12.1** La responsabilité de OnCloud ne saurait être engagée dans les cas suivants :
- du fait des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services dont l'intervention est demandée par le Client pour l'utilisation des Produits et Services tant à l'égard du Client que des autres Utilisateurs Finaux du Client ou de tous tiers ;
 - d'un élément non fourni et/ou non installé par OnCloud ;
 - de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux non imputables à OnCloud ;
 - de la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance;
 - non-respect par le Client des spécifications et procédures d'installation ;
 - non-respect par le Client de la législation ou réglementation en vigueur ;
 - en cas d'intrusions et/ou virus dans le système informatique du Client ou des Utilisateurs Finaux par des tiers ;
 - dysfonctionnement des Produits et/ou Services imputables au Client ou à un tiers;
 - utilisation non-conforme des Produits ou du Service par le Client;
 - quant au contenu des services consultés, des données interrogées, transférées ou mises en ligne par le Client et d'une manière générale de toute information consultée par le Client;
 - en cas de modification des Produits et Services par le Client sans l'accord d'OnCloud;
 - dommages liés à des modifications, manipulations, interventions, réparations, déconnexions ou déplacements imputables au Client;
 - des piratages des Services du Client ou de son système d'information, ayant pour origine un défaut de sécurisation du Client ;
 - les cas de force majeure (voir article 12.5)



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

12.2 La responsabilité de OnCloud ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

La responsabilité de OnCloud sera limitée à la réparation des seuls dommages directs subis par le Client à l'exclusion de tous dommages indirects, les dommages suivants étant réputés indirects d'un commun accord des Parties : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, pertes de profits, pertes de données.

12.3 En cas de responsabilité de OnCloud, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être dus à l'autre Partie ne pourra excéder 50 % (cinquante pourcent) des sommes déjà versées par le Client à OnCloud en exécution du Contrat au cours des douze derniers mois et dans la limite du préjudice subi par le Client.

12.4 Le Client s'engage à utiliser les Services et Produits conformément à leur destination.

Le Client est seul responsable de :

- tout préjudice causé par lui-même, ses préposés ou tout Utilisateur Final, à l'égard de tout fournisseur ou à des tiers du fait de son utilisation des Services et Produits ;
- toutes les conséquences des modifications qu'il apporte ou fait apporter dans la configuration installée par OnCloud ;
- l'usage de l'accès aux Services et à tout service interconnecté.

Le Client devra signaler tout Incident notamment tout Incident affectant la qualité de service au service Support dont les coordonnées électroniques et téléphonique sont les suivantes : support@oncloud.fr ; 09 73 87 87 87.

Le Client devra prendre toutes les mesures appropriées permettant de protéger les Equipements du Client ou les équipements d'OnCloud permettant l'utilisation des Produits et Services, ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

12.5 OnCloud et le Client ne seront pas tenus pour responsables de tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure. Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Sont assimilées à des cas de force majeure : les grèves ou conflits de travail chez une des parties ou chez un fournisseur, les incendies, les inondations ou autres catastrophes naturelles, les épidémies, la coupure d'alimentation électrique de plus de soixante-douze heures sur un site OnCloud ou l'un de ses prestataires ou chez le Client.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résiliation du Contrat. Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résilié de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues à l'article 1218 du code civil.

12.6 - Les actions en responsabilité à l'encontre de OnCloud se prescrivent par un (1) an à compter du fait générateur du préjudice.

13. DONNEES PERSONNELLES

Le Client et OnCloud s'engagent à respecter leurs obligations respectives au titre du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») pour les traitements de données à caractère personnel susceptibles d'être mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Dans le cadre de la fourniture des Produits et Services définis aux présentes Conditions Générales et de l'utilisation des Produits et Services par le Client, OnCloud collecte des données à caractère personnel. Les finalités des traitements mis en œuvre sont les suivantes :

- La gestion de la relation client (gestion des commandes, facturation et recouvrement, gestion/suivi de la relation commerciale et des réclamations, gestion de l'espace client-extranet, etc.). Ce traitement est légitime, ou à tout le moins nécessaire à la conclusion et/ou à l'exécution des Conditions Générales. Les données ainsi traitées, telles que les données d'identification du Client et des utilisateurs, les données de connexion, les données relatives aux commandes, facturation et Produits et Services fournis, sont conservées durant le temps strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale ; et plus précisément, cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale, sauf accord pour une durée plus longue. Cependant, toutes données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un Contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale ou réglementaire, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage, et être conservées à cette fin conformément aux dispositions légales en vigueur.

- La gestion légitime des prospects de OnCloud, le cas échéant avec le consentement du Client et de l'utilisateur des Produits et Services de OnCloud si nécessaire. Cela concerne notamment les enquêtes de satisfaction, statistiques, opérations de prospection directe, l'amélioration des Produits et Services de OnCloud et de la

gestion de ses clients et prospects. Les données de prospects non-clients sont conservées cinq (5) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect, sauf accord pour une durée plus longue, ou sauf si la finalité requiert une durée de conservation autre.

- Les traitements nécessaires au respect d'obligations légales et/ou réglementaires incombant à OnCloud. A ce titre, OnCloud peut en particulier être amenée à conserver des données, telles que des données de trafic, ou à répondre et gérer des demandes venant d'autorités et/ou juridictions compétentes. L'objet, la nature, la finalité de ces traitements, ainsi que le type de données, les catégories de personnes concernées et les durées de conservation, dépendent desdites obligations légales et/ou réglementaires.

13.1 - Les données ainsi traitées sont destinées à OnCloud, en particulier aux services informatique, commercial, comptable et juridique, ainsi qu'aux sous-traitants auxquels elle peut faire appel dans le cadre de la fourniture des Produits et Services. Les autorités et/ou juridictions compétentes en application de dispositions légales et/ou réglementaires incombant à OnCloud peuvent également être destinataires de données personnelles.

Les données ainsi traitées sont susceptibles d'être transférées hors de l'Union Européenne, sous réserve que le pays concerné bénéficie d'une décision d'adéquation, ou à tout le moins, que ce transfert soit encadré par des garanties appropriées au sens du RGPD, telles que les clauses contractuelles types, les règles d'entreprise contraignantes.

Au regard de l'économie du Contrat, de l'état de l'art et du traitement de données concerné, OnCloud mettra en œuvre les moyens appropriés pour préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles traitées, notamment par les mesures de sécurité logiques et physiques, et par le biais de clauses de confidentialité à respecter par les personnes qui traiteront lesdites données, afin d'éviter que ces données ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

13.2 Il est rappelé que conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD, les personnes physiques dont les données à caractère personnel sont traitées conformément à l'article 13 disposent des droits d'accès, de rectification, de modification, d'effacement, de portabilité ou d'effacement des données personnelles les concernant. Elles peuvent définir des directives sur le sort de leurs données après leur mort, demander la limitation du traitement, s'y opposer, ou le cas échéant retirer leur consentement. Pour cela, elles peuvent adresser un courriel à l'adresse suivante en fournissant un justificatif d'identité dpo@oncloud.fr, ou en écrivant à OnCloud Paroi Nord de la Grande Arche – Parvis de la Défense – 92044 PARIS LA DEFENSE CEDEX. Les personnes concernées peuvent également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle : <https://www.cnil.fr>.

14. SUPPORT TECHNIQUE ET INTERRUPTION DE SERVICE

14.1 OnCloud propose 3 niveaux de support qui cadrent ses engagements en termes de prise en charge et de traitement des interruptions de services :

- Support standard : accès au support OnCloud par téléphone du lundi au vendredi en heures ouvrées uniquement (9h-18h), hors jours fériés : engagements de prise en charge et de résolution des Incidents standards.
- Support Premium : accès au support OnCloud par téléphone du lundi au samedi en heures ouvrées étendues (8h-18h) uniquement, hors jours fériés : engagements de prise en charge et de résolution des Incidents améliorés .
- Support Platinum : accès au support OnCloud par téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 : engagements de prise en charge et de résolution des Incidents plus ambitieux.

Le niveau de support choisi par le Client sera indiqué dans son Bon de Commande.

14.2 Tout Incident ou Interruption d'un Service sera notifié au support technique de OnCloud lequel assure l'enregistrement, la gestion, l'aiguillage et le suivi de ces Incidents. Avant toute notification, le Client vérifiera que le dysfonctionnement n'est pas causé par ses équipements, ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou la desserte interne ou tout autre élément de son système d'information ou des liaisons de communication, qui ne sont pas fournis par OnCloud. Les demandes de support peuvent être adressées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) via le portail dédié mis à disposition par OnCloud . En fonction de son niveau de support, le Client peut également déclarer une interruption de service au numéro suivant : 09.73.87.87.87 ou à l'adresse électronique suivante : support@oncloud.fr.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

A la prise en charge de sa demande, il sera demandé au Client d'évaluer la criticité de l'Incident. Les équipes du support OnCloud affecteront aussi une criticité, afin d'affecter une priorité à la demande, selon le tableau suivant :

Criticité / Impact	I1	I2	I3	I4
C1	P1	P2	P3	P4
C2	P2	P2	P3	P4
C3	P3	P3	P3	P4
C4	P4	P4	P4	P4

Evaluation de l'impact par les équipes OnCloud :

- I1 → service complètement indisponible, impact potentiellement généralisé à de nombreux clients
- I2 → service fortement dégradé, pour un ou plusieurs clients
- I3 → service dégradé, comportement anormal
- I4 → pas d'impact de service

OnCloud s'engage sur une Garantie de Temps d'Intervention (GTI), c'est-à-dire le délai entre la création du ticket d'Incident et la prise en compte de ce dernier par OnCloud et une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en fonction du niveau de support souscrit par le Client et de la priorité de sa demande selon les règles suivantes :

GTI	Support Standard	Support Premium	Support Platinum
P1	Pas de ticket P1	2h	1h
P2	8h	4h	2h
P3	8h	4h	2h
P4	N/A	N/A	N/A

GTR	Support Standard	Support Premium	Support Platinum
P1	N/A	8h	4h
P2	2 JO	1 JO	1 JO
P3	3 JO	2 JO	2 JO
P4	N/A	N/A	N/A

La GTI et la GTR sont calculées à compter du signalement de l'Interruption par le Client au support technique et à l'exception des tickets P1, le traitement aura lieu en heures ouvrées. L'ouverture d'un ticket d'Incident nécessite la fourniture par le Client à OnCloud de tous les éléments et informations permettant à OnCloud de vérifier l'existence de l'Incident ou de l'Interruption. En outre, le Client fournira les éléments suivants qui sont nécessaires au service de support :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation ;
- identification du Contrat et le niveau de service souscrit ;
- identification des sites impactés (pré-localisation de l'incident).

Sur la base de ces renseignements, OnCloud ouvrira un ticket d'incident « Ticket d'Incident » référencé par un identifiant unique nécessaire au suivi de l'Incident. L'horaire mentionné sur le Ticket d'Incident constituera le point de départ du décompte de la durée de l'Interruption, sous réserve d'une confirmation écrite du Client. La confirmation écrite sera adressée au support technique par courrier électronique à l'adresse susvisée. Le Client communiquera à OnCloud toutes les informations requises afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans exhaustivité :

- le nom et les coordonnées téléphoniques de l'interlocuteur désigné par le Client pour la gestion de la notification de l'Interruption ;
- le type de Service impacté ;
- la description, localisation et conséquences de l'Interruption ;
- si besoin, les coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

Au cas où le Client dispose de ses propres équipements terminaux, OnCloud peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur cet équipement sans délai et selon ses directives, afin de localiser l'Incident.

14.3 Lors de l'appel du Client aux fins de notification d'un Incident, OnCloud vérifiera que le dysfonctionnement signalé constitue une Interruption. A compter de la troisième ouverture de ticket au cours de la dernière année d'exécution du Contrat ayant pour origine un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, et de manière générale, un fait ne relevant pas du périmètre de responsabilité d'OnCloud, OnCloud se réserve la faculté de facturer le Client pour ces sollicitations. A compter de l'identification de l'origine de l'Incident, OnCloud, procédera aux actions visant à y remédier ou à trouver une solution de contournement. Les actions correctives seront réalisées pendant les jours et heures ouvrables.

14.4 Les Interruptions du Service sont décomptées à partir de l'heure à laquelle l'Interruption est notifiée de manière complète par le Client à OnCloud dans les conditions des présentes. Le décompte prend fin à l'heure de l'envoi par OnCloud du courrier électronique notifiant la fin de l'Interruption du Service. Le décompte de la durée d'Interruption est suspendu :

- à compter de l'heure de l'envoi par OnCloud d'une demande écrite visant à accéder aux sites nécessaires à la résolution de l'Interruption ;
- jusqu'à ce que OnCloud obtienne du Client l'accès auxdits sites et à ses équipements ;
- à compter de l'heure de l'envoi par OnCloud d'une demande écrite à faire intervenir le Client ou un tiers et notamment le tiers en charge de la maintenance applicative jusqu'à l'intervention du tiers ou du Client ;
- Si la notification est incomplète en ce qu'elle ne permet pas de comprendre et éventuellement corriger l'Incident.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

Toute clôture d'un Ticket d'Incident donnera lieu à information du Client par courrier électronique constatant la fin du temps d'Interruption, détermination de la durée de l'Interruption et clôture et archivage du Ticket d'Incident.

14.5 Pour assurer le maintien de la qualité des Services, OnCloud peut être amené à réaliser des travaux de maintenance susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des Services. Les interruptions de Service dues à des interventions préalablement qualifiées de « Travaux programmés » ne sont pas prises en compte dans les engagements de niveaux de service, à savoir dans le décompte des temps d'Interruption ou du Temps de Rétablissement. Hors cas de maintenance urgente et impérative notamment (mais non exclusivement) lié à la sécurité des Services, OnCloud informera préalablement le Client de tout « Travaux programmés » susceptible d'entraîner une perturbation du Service dans un délai de sept (7) jours calendaires avant la date prévue pour leur réalisation, par courrier électronique indiquant :

- date et heure prévue de début de perturbation ;
- durée prévue ;
- impact sur le Service ;
- motif de la perturbation ;
- nom et coordonnées de l'interlocuteur désigné par OnCloud

OnCloud s'efforcera de limiter les conséquences de la réalisation des « travaux programmés » sur le Service.

15. REGLEMENT DES DIFFERENDS

15.1 Si une stipulation du Contrat était considérée par un Tribunal compétent comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations resteraient en vigueur et seraient interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties, telle qu'exprimée à l'origine. Il est convenu que si une clause des présentes Conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet.

15.2 Il est expressément entendu que la présente clause a pour effet d'écarter le dispositif supplétif de l'article 1195 du code civil. Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse et dommageable pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut solliciter une renégociation du Contrat à son cocontractant, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un exposé des motifs et une copie des justificatifs afférents à sa demande. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. Les parties s'engagent à renégocier le Contrat de bonne foi. A défaut d'accord dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de la lettre recommandée susvisée, chaque partie pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet dans un délai de huit jours à compter de la réception de la lettre recommandée susvisée, dans les Conditions des présentes.

15.3 Le Client peut formuler une réclamation en cas de litige, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante : OnCloud - Service administratif - Paroi Nord de la Grande Arche- 1 Parvis de la Défense – 92044 PARIS LA DEFENSE CEDEX

15.4 Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de tenter de parvenir à une résolution amiable de leur différend. A cette fin, la Partie la plus diligente adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie. La procédure de conciliation prendra fin soit à défaut d'accord manifeste et constaté entre les deux parties, soit à l'expiration d'un délai de trois (3) mois sans que les Parties n'aient pu trouver une solution définitive au litige. Les Parties pourront alors porter le différend devant les tribunaux. Pendant la période de conciliation, les deux parties s'engagent à n'exercer aucune procédure judiciaire autre que celles visant à conserver une preuve, ou à protéger un droit à titre conservatoire.

15.5 Tout litige portant sur l'interprétation et/ou exécution du Contrat sera soumis, après tentative de conciliation préalable, au Tribunal de Commerce de Paris, même en cas de cas de référé, d'appel en garantie et de demande incidente ou pluralité de défendeurs, appliquant le droit français.

CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

1. PRINCIPES GENERAUX

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de compléter les Conditions Générales de OnCloud concernant chacun des Services prévoyant des dispositions

particulières applicables à chacun des Services. Les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques forment ensemble un tout indissociable. En cas de contradiction, les Conditions Spécifiques prévalent sur les Conditions Générales.

2. DESCRIPTION DES SERVICES CLOUD ET HEBERGEMENT

2.1 LE CLOUD

Le CLOUD est un Service d'hébergement fondé sur la technologie virtualisée de type Infrastructure as a Service, hébergé dans des Datacenter situés en France. La plateforme technique CLOUD est construite avec un ensemble de composants technologiques sécurisés et redondés, permettant de proposer des serveurs virtuels dont l'usage est totalement dédié au Client, mais dont le socle est commun à l'ensemble des clients OnCloud de ladite plateforme. Dans le cadre de l'exécution de la Commande des Service CLOUD, le Client reconnaît avoir été informé du niveau de sécurité du Service OnCloud. OnCloud propose les solutions nécessaires et suffisantes pour assurer l'usage dédié des ressources virtualisées mises à disposition du Client, au sein desquelles le Client pourra inclure ses données. Un serveur ou machine virtuelle est un conteneur logiciel totalement isolé capable d'exécuter son système d'exploitation et ses applications comme s'il s'agissait d'un véritable ordinateur/serveur (ci-après « VM »). Le VM se comporte comme un ordinateur ou serveur physique. Il contient son propre matériel virtuel : CPU, mémoire RAM, disque dur et carte d'interface réseau basés sur du logiciel. Chaque VM et ses ressources associées sont définies et construites selon les besoins spécifiés sur le Bon de Commande validé par OnCloud. L'évolution des VM est effectuée à la demande du Client, auprès de son interlocuteur commercial.

Dans le cas où le Client dispose de l'interface de gestion et d'administration des VM fournie par OnCloud, le Client est autonome sur la construction de ses VM, le Client déterminant seul les caractéristiques techniques des VM selon ses besoins, conformément à la documentation du Service CLOUD et dans la limite des possibilités de configuration prévues par le Service CLOUD.

En fonction du besoin du Client, des options complémentaires peuvent être proposées par OnCloud telles que la haute disponibilité ou la configuration sur mesure.

2.1.1 Obligations du Client

Le Client désigne un administrateur pour son Service CLOUD. L'équipe technique communiquera à l'administrateur les identifiants et mots de passe nécessaires à l'administration de sa VM. Le Client sera seul responsable des dommages causés aux tiers ou à OnCloud en cas de perte, communication ou mauvaise utilisation des identifiants. Toute connexion aux infrastructures sera réputée effectuée par le Client. L'administrateur pourra, dans certains cas, procéder à la création de comptes utilisateur. Le Client demeure seul responsable des identifiants et mots de passe ainsi créés. De même, il garantit à OnCloud que les Utilisateurs Finaux ont les connaissances et compétences nécessaires à l'utilisation du Service. Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Il est seul responsable de son exploitation professionnelle, réalisée via le Service CLOUD. Il est notamment responsable des sites Internet, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers et données. Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. Le Client garantit OnCloud de toute action en revendication de tiers liés au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites, notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur, au respect de la vie privée et aux bonnes mœurs, ou aux dispositions du Code Pénal. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à une utilisation par un Utilisateur Final, par les membres de son personnel ou toute personne auquel il aura fourni son ou ses mots de passe, non conforme aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par OnCloud. Le Client veillera à ce que Utilisateurs Finaux et les membres de son personnel en rapport avec OnCloud soient formés au fonctionnement des Services. L'intervention de OnCloud dans le cadre de la souscription d'un Service CLOUD, se limite au paramétrage des VM, selon les prestations décrites dans le Bon de Commande, validé par OnCloud. OnCloud n'assume à ce titre que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des applications tierces hébergées ou de la relation contractuelle des éditeurs de ces applications. Le Client, ayant un accès administrateur, peut installer des applications sur le serveur. Il assume par conséquent pleinement les risques liés à l'installation de ces applications. OnCloud ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement du serveur



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

consécutif à ces installations. OnCloud ne fournit aucun support technique sur les applications du Client. Le Client s'engage à s'acquitter auprès d'OnCloud ou d'un tiers des coûts de toute licence ou droit d'utilisation.

2.1.2 Obligations de OnCloud

OnCloud s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de conforme à sa description technique figurant aux documents visés au Bon de Commande. A ce titre, OnCloud s'engage à :

- assurer l'accès à la plateforme cloud 24h/24, tous les jours de l'année. En cas de nécessité, OnCloud se réserve la possibilité d'interrompre la plateforme Cloud pour procéder à une intervention technique, afin d'en améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance, dans les conditions indiquées aux Conditions Générales et avec l'information préalable du Client.

Les problématiques logicielles prises en charge par OnCloud concernent uniquement la VM nue à l'exclusion de tout autre élément, notamment les applications propres au Client. La responsabilité de OnCloud ne saurait être engagée dans les cas ci-après :

- Détérioration de la plateforme Cloud du fait du Client et/ou non-respect des conseils donnés ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou ses Utilisateurs Finaux ;
- Destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées sur les VM à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, OnCloud ne saurait voir sa responsabilité engagée notamment pour :

- le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour ainsi que de tous fichiers et données contenus sur le serveur.

- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client. OnCloud ne peut être tenue pour responsable de leur gestion qui incombe au Client.

OnCloud s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les Services au Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

2.1.3 Aux termes du Contrat pour quelque motif que ce soit, OnCloud s'engage à fournir au Client, une copie de l'ensemble de ses données, dans leur dernier état de conservation à la date de la demande. Cette prestation est définie comme réversibilité standard. OnCloud s'engage par ailleurs à détruire toute copie des données, mots de passe ou autres informations liées au Client en sa possession, sans préjudice des dispositions des Conditions Générales et de la conservation de toutes informations légalement requises. Pour le cas où le Client demande des services d'ingénierie spécifiques visant à faciliter la réinstallation/migration de ses données et de ses applications sur une autre infrastructure, OnCloud pourra proposer un devis complémentaire et donneront lieu à un Bon de Commande supplémentaire. OnCloud n'est pas tenue responsable de la bonne ré-exploitation de ces mêmes données et applications ainsi que leur comptabilité sur une infrastructure différente de celle constituant le Service CLOUD.

2.2 OnCloud HOUSING

2.2.1 L'offre HOUSING consiste pour le Client à louer un emplacement réservé dans une ou plusieurs baies informatiques appartenant à OnCloud, située en Datacenter français pour héberger les équipements du Client. OnCloud fournit un ensemble de services évolutifs, définis conjointement avec le Client dans le Bon de Commande correspondant à son projet et permettant le bon usage de la baie informatique ou rack louée.

2.2.2 OnCloud ne fournit aucun support technique pour les équipements du Client, quelle que soit l'infrastructure choisie. Le Client ayant accès à la plate-forme en assume pleinement la maintenance. Sauf événement exceptionnel ou accord des Parties, faisant l'objet d'une demande écrite du Client, OnCloud n'interviendra jamais directement sur les équipements du Client, même pour une demande de redémarrage du système. Dans l'hypothèse où le Client souhaite procéder lui-même à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services, il en informera au préalable OnCloud et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. OnCloud s'engage à répondre à la demande du Client sous sept (7) jours. Ce dernier supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle modification. La responsabilité de OnCloud ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, OnCloud n'ayant pas la charge de procéder ou faire procéder à ces modifications qui sont exécutées par le Client ou ses prestataires sous la responsabilité du Client.

2.2.3 Le Client demeure le seul responsable des données présentes sur les équipements

du Client hébergés. Il ne pourra utiliser l'espace d'hébergement que pour ses besoins personnels et ne pourra en aucun cas le sous-louer ou le mettre à la disposition de tiers, même gratuitement, sans l'accord de OnCloud. Le Client s'engage à mettre en place un procédé permettant l'identification des équipements du Client. Le Client garantit à OnCloud :

- que les équipements du Client installés dans le Datacenter sont conformes aux spécifications techniques et de sécurité du fabricant, aux normes et autorisations applicables conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur ;

- qu'il dispose bien de l'ensemble des autorisations et licences nécessaires à l'exécution du Contrat.

Lorsque le Client choisit de procéder à l'installation de ses équipements, cette dernière se fera à ses frais. Il demeure responsable des éventuels dommages qui seraient causés. OnCloud pourra demander par quelque moyen que ce soit, au Client de communiquer un inventaire complet des équipements du Client ainsi que le détail des câblages qu'il aura réalisés dans le Datacenter. Le Client devra communiquer les éléments dans un délai de sept (7) jours à compter de la demande.

Le Client ne pourra prétendre ni au remboursement ni au remplacement ou encore à une quelconque indemnisation par OnCloud des éventuels dégâts ou pannes que pourraient subir les équipements du Client, à l'exception de ceux résultant des gestes de proximité effectués par OnCloud, c'est-à-dire des gestes réalisés sur les emplacements réservés ou sur les équipements du Client, tels que définis dans le Bon de commande. De même, toute modification de la configuration des équipements du Client se fait sous l'entière responsabilité de ce dernier et OnCloud ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement des Equipements du Client consécutif à ces modifications. Le Client doit se conformer aux lois, règlements et codes d'usage applicables au Datacenter ou à son utilisation ainsi qu'aux instructions et recommandations formulées par OnCloud. Le Client s'engage à maintenir rangé, propre ainsi qu'en bon état l'ensemble des parties communes du Datacenter. Le Client s'engage à n'utiliser son emplacement réservé que pour la conservation et le fonctionnement de son équipement, à ne causer aucun dommage, préjudice, nuisance ou interférence avec toute personne ou propriété incluant, de manière non limitative, le Datacenter et/ou tout équipement dont des tiers pourraient être propriétaires et qui pourraient être situés dans le Datacenter.

En cas de dommages ou dégradations dont il serait responsable, il s'engage à le réparer dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception de la notification transmise par OnCloud au Client. A défaut, OnCloud se réserve le droit de procéder aux travaux nécessaires dont les coûts seront à la charge du Client qui devra procéder à leur remboursement à OnCloud sur simple demande de celle-ci. Le Client s'engage à ne pas outrepasser l'intensité électrique maximale (ampérage) spécifiée par OnCloud pour chaque hébergement, conformément aux dispositions énoncées sur le Bon de Commande conclu avec OnCloud, et s'interdit expressément tout agissement susceptible de causer une coupure d'électricité dans le Datacenter.

A ce titre, OnCloud pourra être amené à effectuer des tests d'intensité électrique et à facturer le cas échéant au Client ce surplus de consommation. Dans les espaces mis à disposition du Client, ce dernier s'engage à ne pas agir de façon nuisible, voire dangereuse pour les autres clients de OnCloud. En conséquence, le Client s'engage à maintenir son Equipement à un niveau qui garantit à tout moment l'absence de danger et le respect de l'intégralité des normes en vigueur en matière de santé et de sécurité. Le Client doit veiller à ce que ses équipements ne dégagent aucune température anormalement élevée susceptible de porter atteinte aux systèmes de climatisation installés par OnCloud. Il est strictement interdit au Client, sans l'accord de OnCloud, d'installer de nouveaux câbles entre ses différents emplacements réservés, quelle que soit la nature de ces câbles. Le Client accepte par ailleurs que OnCloud se réserve le droit de déconnecter, de débrancher ou de retirer tout câble posé par le Client en violation des présentes, sans préavis. Le Client peut conformément aux présentes :

- procéder à l'installation de ses équipements dans l'emplacement correspondant à celui qui lui a été réservé par OnCloud. L'installation comprend la mise en place des équipements, la connexion des Equipements du Client aux réseaux électriques et Internet par l'intermédiaire des câbles préalablement installés par OnCloud,

- accéder au Datacenter à tout moment sous réserve du respect des procédures de contrôle des accès effectuée par OnCloud. Le Client ne peut être accompagné de tiers que sous réserve d'avoir préalablement averti OnCloud.

Le Client peut accéder à ses équipements vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24h/24). L'accès au Datacenter se fait avec un badge d'accès strictement nominatif. Seules les personnes désignées dans les conditions d'accès annexées au Bon de Commande sont autorisées à y accéder. L'accès est également soumis à un contrôle de sécurité effectué par le personnel présent sur le Datacenter. A ce titre,



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

le représentant du Client sollicitant cet accès devra être en mesure de justifier de son identité par la présentation d'une pièce d'identité officielle en cours de validité.

2.2.4- OnCloud ne pourra être tenue responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le(s) serveur(s) du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit. Chacune des parties déclare faire son affaire de tout dommage, mettant en jeu sa responsabilité délictuelle, qu'elle pourrait causer à l'autre partie, à ses préposés ou à tout tiers à l'occasion de l'exécution du Contrat, sous réserves des dispositions énoncées ci-après. Outre les exclusions et limitations de responsabilité prévus par les Conditions Générales, le Client reconnaît et accepte formellement que la responsabilité de OnCloud ne saurait être, directement ou indirectement retenue, à quelque titre que ce soit, pour les dommages liés :

- à une interruption de la délivrance des prestations objet des présentes indépendante de sa volonté et/ou motivée par un quelconque comportement fautif du Client ;
- à tout incident ou interruption de la délivrance des prestations objet des présentes causé par un mauvais fonctionnement et/ou une inadéquation des équipements du Client ou de tous matériels et/ou logiciels du Client, qu'elle qu'en soit la cause ;
- à la perte de données ou frais d'acquisition d'équipements du Client de remplacement ;
- à la configuration, la gestion, la supervision de la maintenance des équipements du Client et à leurs conséquences ;
- à tout préjudice commercial, perte de bénéfice du Client (tel que divulgation inopportune d'informations confidentielles par suite de défectuosité ou de piratage du système), perte de commande, trouble commercial quelconque, atteinte à l'image de marque ou action dirigée contre le Client par qui que ce soit et pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées ;
- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses contacts techniques des équipements du Client ;
- en cas de perturbation ou d'interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels est raccordée le Datacenter, et notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local.

2.2.5 Les frais d'installation et de mise en service des emplacements réservés, seront déterminés sur la base du tarif de OnCloud en vigueur au jour de la commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur le Bon de commande établi et validé par OnCloud. Ils sont fonction de la taille de l'emplacement réservé, de l'énergie, du cross connect ou lien qui assure la connexion d'une baie informatique à la « meet me room » ou salle où arrivent toutes les fibres optiques et câbles de cuivre issus du Datacenter, et des autres éléments constituant l'offre OnCloud Housing définis conjointement sur le Bon de commande validé par OnCloud.

Concernant les frais relatifs au transit du Client, les frais d'utilisation sont inclus dans le loyer mensuel à hauteur de la tranche de débit ("Flat") indiqué sur le Bon de Commande. Si le Client consomme au-delà, il sera facturé sur sa consommation supplémentaire éventuelle au 95ème percentile, c'est-à-dire selon la mesure du trafic sur le port du Client toutes les cinq minutes, ce qui forme une base de "relevés". A la fin du mois, les relevés sont classés par ordre décroissant. Les 5 % de ces relevés les plus élevés sont éliminés, et le relevé le plus élevé restant sert de base de facturation. Il est entendu à ce titre que la valeur retenue sera celle la plus haute entre l'upload et le download du Client. Les dépassements de bande passante et d'électricité du Service OnCloud Housing seront réglés selon la consommation constatée conformément aux Conditions Générales. Les frais relatifs au transit mentionnés ci-avant s'entendent sans préjudice de la facturation des frais d'utilisation de la connectivité au réseau Internet, dans le cas où le Client demande à OnCloud de fournir cette connectivité au titre des Services OnCloud Housing. En cas de résiliation du Service OnCloud HOUSING un montant forfaitaire de 180 € TTC sera facturé au Client au titre des frais de résiliation, sans préjudice de toutes autres sommes pouvant être dues à OnCloud en application de la Commande, des Conditions Générales ou des Conditions Spécifiques.

2.3 SERVEUR DEDIE

2.3.1 Description du Service - L'offre serveur dédié est un Service au sens des présentes, qui consiste en la mise à disposition d'un serveur physique d'un constructeur informatique pour l'usage exclusif du Client (ci-après « Serveur Dédie » ou « Service »). Le Serveur Dédie est hébergé en Datacenter français, sur les infrastructures informatiques et télécoms de OnCloud prévues à cet usage. Dans le cadre de ce Service, OnCloud peut proposer au Client des actes de supervision et d'infogérance selon les niveaux décrits dans les présentes Conditions Spécifiques. En fonction du besoin du Client, des options complémentaires peuvent être

proposées par OnCloud.

2.3.2 Le Client garantit à OnCloud que personne n'entravera ou ne modifiera le Serveur Dédie ou tous équipements interopérant avec le Serveur Dédie. Le Client désignera un administrateur pour ce Service. L'équipe technique communiquera à l'administrateur les identifiants et mots de passe nécessaires à l'administration de son Serveur Dédie. Le Client sera seul responsable des dommages causés aux tiers ou à OnCloud en cas de perte, communication à des tiers ou mauvaise utilisation des identifiants. Toute connexion au Serveur Dédie sera réputée effectuée par le Client. L'administrateur pourra dans certains cas, procéder à la création de compte(s) utilisateur(s) pour Utilisateurs Finaux. Le Client demeure seul responsable des identifiants et mots de passe ainsi créés. De même, il garantit à OnCloud que les Utilisateurs Finaux ont les connaissances et compétences nécessaires à l'utilisation du Service. Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service, consécutif à une utilisation, par tout Utilisateur Final, les membres de son personnel ou toute personne auquel il aura fourni son ou ses mots de passe, non conforme aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par OnCloud. Le Client veillera à ce que les Utilisateurs Finaux et membres de son personnel en rapport avec OnCloud soient formés au fonctionnement du Service. L'intervention d'OnCloud dans le cadre de la souscription d'un Serveur Dédie se limite à l'installation dudit serveur. OnCloud n'assume à ce titre que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites hébergés ou de la relation contractuelle des éditeurs de ces sites avec leur hébergeur. Le Client, ayant un accès administrateur, peut installer des applications sur le Serveur Dédie. Il assume par conséquent pleinement les risques liés à l'installation de ces applications. OnCloud ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement du Serveur Dédie consécutif à ces installations. OnCloud ne fournit aucun support technique sur les applications du Client. Le Client s'engage à s'acquitter auprès d'OnCloud ou d'un tiers des coûts de toute licence ou droit d'utilisation.

2.3.3 Le Serveur Dédie demeure la propriété d'OnCloud. OnCloud aura une obligation de moyen et s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service conforme à sa description technique figurant aux documents visés au Bon de Commande. A ce titre, OnCloud s'engage à :

- assurer l'accès du Serveur Dédie 24h/24, tous les jours de l'année. En cas de nécessité, OnCloud se réserve la possibilité d'interrompre le Serveur Dédie pour procéder à une intervention technique, afin d'en améliorer son fonctionnement, ou pour toute opération de maintenance, dans les conditions indiquées dans les présentes Conditions Générales et avec l'information préalable mentionnée au dit article.

- restaurer, si le Client a souscrit à l'option, le Serveur Dédie à partir d'une sauvegarde en cas de crash de ce dernier. Cette restauration étant décomptée des heures d'actes ponctuels prépayés par le Client dans son Carnet de Temps.

La responsabilité d'OnCloud ne saurait être engagée dans les cas ci-après :

- Détérioration du Serveur Dédie du fait du Client et/ou non-respect des conseils donnés ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou ses Utilisateurs Finaux ;
- Destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées sur le serveur dédié, à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, OnCloud ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers et données sur le serveur ;
 - les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client. OnCloud ne peut être tenu pour responsable de leur gestion qui incombe au Client.
- OnCloud s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les Services au Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

3. SAUVEGARDE EXTERNALISEE

3.1 OnCloud met à disposition du Client un Service lui permettant d'externaliser la sauvegarde de ses données sur une infrastructure mutualisée gérée par OnCloud. Ce Service est constitué de composants logiciels et d'environnements de stockage

Page 10 sur 12



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

mutualisés permettant au Client d'externaliser la sauvegarde ainsi que le stockage de ses données conformément à sa politique de sauvegarde interne (périodicité et durée de rétention des données) ainsi que d'effectuer des restaurations à tout moment, en fonction de ses besoins. Des tests de restauration peuvent également être programmés par le Client sur son infrastructure pour s'assurer de l'intégrité des sauvegardes. Ces actions peuvent être réalisées directement par le Client de manière autonome, ou bien par les équipes OnCloud dans le cadre d'une prestation de service managée souscrite par le Client. Le transfert des données par le Client sera effectué par le biais de sa connexion internet. Il lui appartient de vérifier qu'il dispose d'une connexion internet suffisante. OnCloud ne pourra être tenu pour responsable en cas d'échec des opérations d'externalisation de sauvegarde en cas de rupture du lien opérateur choisi par le Client. Toutefois, sur demande du Client et après émission d'un Bon de Commande par OnCloud accepté par le Client, il pourra transférer ses données à OnCloud par le biais d'un support physique sécurisé fourni par OnCloud. Il appartient au Client de réaliser les opérations de sauvegarde sur le disque dur sous sa pleine et entière responsabilité. Il garantit OnCloud de l'intégrité des données transmises. Le Client veillera aussi à procéder au chiffrement des données contenues sur le disque dur. Le Client devra adresser la clé de cryptage des données conformément à la procédure qui lui sera communiquée. La reprise des données sur support physique n'incluant pas le transport des données du Client vers OnCloud, il appartient au Client de choisir son transporteur sous sa seule responsabilité. OnCloud ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou destruction des données pouvant intervenir pendant le transport. Si au cours de la mise en place de ce projet, les équipes techniques de OnCloud constatent que les ressources souscrites par le Client sont insuffisantes pour implémenter la sauvegarde, ces dernières informeront le Client de la mise en attente du déploiement. Un Bon de commande de régularisation sera adressé au Client, le déploiement ne reprenant qu'à réception de ce dernier document régularisé. Toutefois, à défaut de retour du Bon de Commande signé sous 30 jours, OnCloud se réserve le droit d'annuler la Commande du Client. Ce dernier sera alors facturé de l'intégralité des prestations réalisées au temps passé par les équipes OnCloud.

3.2 Dans le cadre de la sauvegarde d'environnements Microsoft 365, OnCloud met à disposition du Client utilisant la suite Office 365 de Microsoft un portail lui permettant de sauvegarder les données de ces environnements. Le Client pourra sauvegarder ses données Exchange (emails), Teams (messagerie instantanée et appels audio/vidéo) et OneDrive (partage de documents) qui sont hébergées dans les datacenters de Microsoft et accessibles par internet. Le Client demeure seul responsable de la gestion des restaurations qu'il réalise en parfaite autonomie au travers de son portail. Il garantit qu'il dispose des connaissances et compétences nécessaires pour le faire. De plus, le Client est valablement informé que toute action émanant du portail sera réputée effectuée par le Client. Si le Client souhaite modifier sa politique de sauvegarde Microsoft 365, il devra en faire la demande à OnCloud.

3.3 Dans le cadre de la sauvegarde de Machines Virtuelles, de serveurs physiques et de fichiers, afin de pouvoir bénéficier du Service, le Client doit posséder une licence Veeam Backup & Replication qu'il peut acquérir auprès de OnCloud. A défaut, si le Client possède déjà une licence, il lui appartient de s'assurer de la compatibilité de cette dernière avec le Service. OnCloud ne pourra être tenu pour responsable de l'échec de la sauvegarde en cas d'obsolescence de la Licence. OnCloud met à disposition du Client des portails lui permettant de réaliser l'externalisation des sauvegardes de fichiers, serveurs physiques Windows et de machines virtuelles hébergés sur le Datacenter du Client. Ces sauvegardes sont pilotées depuis une interface web, après installation d'un composant par le Client du logiciel dans le Datacenter du Client, qui est synchronisé avec la plateforme de sauvegarde mutualisée hébergée par OnCloud. Afin de s'assurer que les données sauvegardées sont intègres, le Client peut procéder régulièrement à des tests de restauration sur son infrastructure. Le Client dispose d'une interface web permettant de suivre la bonne réalisation de ses sauvegardes externalisées.

3.4 Le Client doit obligatoirement disposer des agents Veeam Backup & Replication nécessaires au lancement des sauvegardes de serveurs ou machines virtuelles sur son datacenter. OnCloud peut vendre et installer celui-ci sur demande du Client, mais le composant reste la responsabilité du Client. OnCloud ne pourra être tenu responsable d'impacts éventuels de l'installation sur son infrastructure. Dans le cadre de la sauvegarde Office 365, le Client est responsable de la gestion de son annuaire Microsoft 365 et des utilisateurs de ces services. Les seules personnes pouvant intervenir sur la restauration sont les utilisateurs dûment déclarés et autorisés par le Client. Le Client doit bénéficier d'une connexion internet suffisante permettant l'envoi des données à sauvegarder vers les infrastructures de OnCloud dans des délais raisonnables. En cas de faible bande passante sur cette connexion, le Client accepte que la performance des sauvegardes puisse être impactée. Dans le cadre des sauvegardes d'environnement Office 365, la bande-passante disponible pour les

sauvegardes sera limitée par Microsoft, indépendamment de la responsabilité du Client ou d'OnCloud. Le Client doit s'assurer de mettre en œuvre une politique de sécurité robuste pour éviter la corruption de ses données. Le service de sauvegarde externalisée fourni par OnCloud ne saurait se substituer à la mise en œuvre d'une telle politique de sécurité et OnCloud ne saurait être tenu responsable de la perte de données occasionnée à la suite d'une faille de sécurité ou une erreur humaine provoquée par le Client.

3.5 OnCloud maintient et exploite la plateforme mutualisée permettant de stocker les sauvegardes du Client, met en œuvre les moyens nécessaires pour garantir une disponibilité et une performance maximale de cette infrastructure et des interfaces web associées, au travers d'une connectivité internet importante et des architectures redondantes. OnCloud s'assure notamment que les sauvegardes du Client stockées sur son infrastructure sont dupliquées quotidiennement sur deux datacenters différents. OnCloud met également à disposition du Client des outils en ligne pour surveiller la bonne réalisation de ses sauvegardes de machines virtuelles ou de serveurs physiques, la consommation de stockage associée, et gérer les éventuelles alertes de bon fonctionnement. Il appartient au Client de s'assurer de la capacité disponible de ces derniers. Dès lors, OnCloud ne serait être tenu pour responsable en cas d'échec des sauvegardes liées à la saturation des espaces de stockage alloués au Client par OnCloud. Dans le cadre d'une prestation de sauvegarde managée, OnCloud s'engage à réaliser des tests de sauvegarde et restauration périodiques pour le compte du Client selon des modalités définies contractuellement. Dans le cas d'un envoi de données par support physique, OnCloud assume les risques du transport du support physique vers le Client. Le Client assume les risques du transport du support physique et des données contenues vers OnCloud. OnCloud assume la responsabilité de l'effacement des données du support adressé par le Client à l'issue des opérations de chargement des données client sur la plateforme de sauvegarde.

3.6 Aux termes du Contrat pour quelque motif que ce soit, le Client pourra supprimer l'ensemble des données hébergées sur la plateforme OnCloud. Il lui appartient de procéder à la récupération de ses données contenues sur son espace de stockage. OnCloud pourra mettre à disposition, dans leur dernier état de conservation à la date de la demande, une copie des données stockées sur un support physique. Le Client devra supporter le choix et le coût du transporteur, ainsi que le coût de la mise à disposition du support physique. De même, OnCloud pourra assister techniquement le Client lors de ses opérations de récupérations de données. Cette intervention fera l'objet d'un Bon de Commande supplémentaire de Carnet de Temps.

3.7 Les frais d'utilisation récurrents des Services sont facturés mensuellement, terme à échoir, conformément au Bon de Commande validé par OnCloud établi sur la base des besoins exprimés par le Client. Ce dernier peut à tout moment demander une extension des ressources par le biais d'un nouveau Bon de Commande. Toutefois, si le Client venait à dépasser l'usage souscrit dans son Bon de Commande plus de cinq (5) jours au cours du mois écoulé, OnCloud avertira le Client en fin de mois et adaptera les frais d'utilisation en conséquence dès le mois suivant.

4. INFOGERANCE

Concernant les offres CLOUD, OnCloud met à la disposition et en fonction du besoin du Client différents niveaux de service d'infogérance pour maintenir en conditions opérationnelles, administrer ou superviser l'environnement des Services du Client. Les activités réalisées dans le cadre de ce maintien en conditions opérationnelles pourront relever de la maintenance curative (gestion des alarmes, patching de sécurité, remplacement de matériel), de la maintenance évolutive (montée en version majeure d'un logiciel), et maintenance réglementaire (gestion de licences, de contrats de maintenance par exemple). L'infogérance et les Services associés sont proposés sous forme d'option. Leur validation est soumise à l'acceptation de OnCloud lors de la validation du Bon de Commande. Afin d'assurer les prestations, le Client s'engage à fournir toutes les coordonnées des personnes techniques à contacter. Il est entendu que les sondes de supervision de OnCloud mises en œuvre dans les différents niveaux d'infogérance détectent un nombre limité de situations et varient selon le périmètre du Service souscrit. OnCloud ne garantit pas que ces sondes ne puissent pas tomber en panne ou produire des résultats erronés. En cas de dysfonctionnements des sondes constituant un Incident, OnCloud fera les meilleurs efforts pour les corriger. Comme indiqué dans les Conditions Générales, s'agissant du niveau d'infogérance Premium ainsi que des actes ponctuels souscrits dans un Carnet de Temps pouvant comprendre une infogérance d'éléments édités par des tiers, l'engagement de OnCloud est celui de faire ses meilleurs efforts pour remédier à un Incident ou fournir une solution de contournement, étant entendu qu'OnCloud ne dispose pas alors des moyens techniques de réaliser une correction ou de déterminer efficacement la cause de



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP v2.0 20230227

l'Incident, notamment dans le cas où l'Incident est causé par un logiciel inclus dans le périmètre de l'infogérance, dont OnCloud n'est pas le concepteur et dont le traitement suppose l'intervention du tiers éditeur sur le code source au titre d'une tierce maintenance. Dans de tels cas, sous réserve que le Client ait souscrit à ses frais à une maintenance corrective auprès du tiers et que cette prestation soit incluse au périmètre des Services prévus à la Commande, OnCloud escaladera l'Incident auprès du tiers, pour traitement par celui-ci, et appliquera les solutions fournies par ce tiers lorsqu'elles seront disponibles.

4.1 Infogérance Standard : OnCloud assure le maintien en conditions opérationnelles sur les couches matérielles, réseau d'accès, et virtualisation :

- gestion Infrastructure Datacenter : baie(s) informatique(s) ou rack(s), énergie, Racks APC.
- remontée d'alertes comme décrit plus en détails dans la documentation OnCloud du Service.
- supervision transit Internet de la plateforme cloud, sauf Serveur Dédié utilisant un service de transit internet non fourni par OnCloud au travers de son réseau partenaire Bouygues Télécom.
- gestion des environnements de virtualisation : serveurs hyperviseurs VMWare
- gestion des plateformes de stockage et de sauvegarde mutualisés

4.2 Infogérance Premium : OnCloud prend en charge toutes les prestations incluses dans le niveau standard, plus le maintien en conditions opérationnelles de certains logiciels fournis par OnCloud dans le cadre du Bon de Commande :

- systèmes d'exploitation des machines virtuelles, limités aux versions supportées par leur éditeur. Prise en charge de la maintenance corrective, et de la gestion des licences. Les montées en version majeure devront faire l'objet d'une prestation à part
- outil de supervision Grafana : si le client a demandé à en bénéficier, il peut être maintenu par OnCloud
- logiciels dits « middleware » : OnCloud en assure la maintenance corrective et réglementaire, la liste des middlewares éligibles peut évoluer et est soumise à une validation de faisabilité préalable.

Sont exclus du niveau Premium :

- une montée de version majeure des OS.
- toute intervention liée aux applications tierces non fournies par OnCloud.
- la garantie de bon fonctionnement des applications « métiers » du Client.
- la garantie des compatibilités entre couches middleware, c'est-à-dire un logiciel permettant la mise en relation de deux applications informatiques. Son but premier est de faciliter les échanges d'informations entre ces deux applications, qui peuvent alors interagir et coopérer et applications déployées sur les serveurs.
- les demandes des utilisateurs ou des administrateurs du Client afférentes à l'usage des Services ou des éléments infogérés.
- la prise en compte de nouveaux Services ou éléments additionnels à ceux formant le périmètre des éléments infogérés et existants à la mise en service.

Ces exclusions peuvent être prises dans le cadre d'heures d'infogérance, souscrites indépendamment, sous forme de Carnet de Temps Horaire, sous réserve de faisabilité et d'accord d'OnCloud.

4.3 Carnet de Temps Horaire - Heures Infogérance prépayées : OnCloud peut détacher à la demande des services d'ingénierie, visant soit à opérer des changements, traiter des problématiques d'usage, ou encore apporter des conseils de niveaux expert. Déterminés sur le Bon de Commande validé par OnCloud et évolutifs en fonction des besoins d'administration du Client, ces services d'ingénierie sont proposés sous forme de Carnet de Temps Horaire. Après accord de OnCloud, les interventions peuvent être réalisées en vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7). Les interventions en Heures Non Ouvrées sont valorisées au double du temps en heures ouvrées.

Limite des Carnets de Temps Horaires : Les heures prépayées, incluses dans les Carnets de Temps Horaires sont prévues pour des demandes courtes d'usage et ne peuvent se substituer à de la gestion de projet.

Le décompte des heures se fera au temps passé.

Ces heures sont reportables de mois en mois et utilisables sur une durée illimitée tant que le Client demeure sous Contrat avec OnCloud avec au moins une Commande de Services d'infogérance.

Options : OnCloud propose de manière optionnelle un service de Sauvegarde du ou des Serveurs Dédiés, également susceptible d'être souscrit pour la ou les VM

de l'offre Cloud. La périodicité des sauvegardes est définie en fonction des besoins du Client lors de la mise en production du serveur. De même, le Client pourra décider du nombre de sauvegardes précédentes (historiques) qu'il souhaite conserver sur l'espace de stockage. Cette opération est régie par un plan de sauvegarde qui en définit les modalités (fréquence, type, durée de rétention, éléments sauvegardés), à l'élaboration duquel le Client doit fournir sa collaboration, le Client ayant la responsabilité de définir les éléments ou données qu'il souhaite sauvegarder et leurs modalités, sous réserve de l'accord de OnCloud, notamment sur la faisabilité technique ou commerciale des demandes du Client. Les sauvegardes sont initiées par les serveurs de backup d'OnCloud. En cas d'échec (accès au Serveur Dédié ou à la VM impossible...) un mail est envoyé automatiquement au Client à une adresse e-mail qu'il lui incombe de configurer et de surveiller. Les serveurs de backup de OnCloud effectuent des sauvegardes "à chaud" des fichiers présents sur le Serveur Dédié ou la VM qui sont prévus au plan de sauvegarde. Le Client fait donc son affaire d'installer toute application nécessaire à la sauvegarde de ses données ou demander à OnCloud de le faire en souscrivant à des prestations ponctuelles dans un Carnet de Temps. Ainsi, s'il utilise par exemple des systèmes de stockage de SGBDR particuliers comme MySQL et InnoDB, il devra mettre en œuvre un script de sauvegarde, permettant ainsi de sauvegarder correctement ses bases de données dans un répertoire qu'il aura pris le soin de créer auparavant, comme par exemple /home/backup/. OnCloud n'a pas connaissance des données sauvegardées. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il détient les droits suffisants sur ses données. OnCloud ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les répertoires sauvegardés. Les données sauvegardées seront automatiquement supprimées le jour de la résiliation du service par le Client. Si le Client ne souscrit pas à l'option de sauvegarde, il fait son affaire de la préservation de l'intégrité des données présentes sur le Cloud et/ou le Serveur Dédié, et de remédier à toute altération/destruction/perde de celles-ci. Il s'engage par conséquent à en conserver une copie et faire ses propres sauvegardes.

DATE :

SOCIETE :

Nom :

Cachet et signature *

* Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé »

Merci de parapher chacune des pages précédentes de ce document

