

À compléter et à nous retourner par email, accompagné du mandat SEPA et de votre RIB

SOCIETE A EQUIPER	Raison Sociale :
	Adresse :
	Contact principal :
	Tel :
	Email :

Caractéristiques de la prestation

Produit concerné	Tarif unitaire €HT /mois	Tarif total €HT	Montant total €TTC
Contrat d'hébergement du logiciel Oxygène / Memsoft (1) Nombre d'accès utilisateurs simultanés : <input type="text"/> x	19,00		
Nombre d'utilisateurs déclarés (si différent) : <input type="text"/>	Total mensuel		

Nom(s) des utilisateurs :	Prénom(s) :	Adresse(s) email :
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Disposez-vous déjà d'un compte Bouygues Telecom Entreprises OnCloud ? OUI NON
 Quel est votre code client Bouygues Telecom Entreprises OnCloud ?

(1) Contrat mensuel sans engagement, renouvelable tacitement par période mensuelle avec un préavis de soixante (60) jours en cas de résiliation.

Mode de paiement : Prélèvement bancaire automatique (joindre mandat SEPA + RIB)
Mode de facturation : Abonnement au service : facturation à terme à échoir.
Observation : Délai de mise en place de 48 H à 72 H - intervention en collaboration avec MEMSOFT

Je soussignéatteste accepter les conditions générales de vente, disponibles en ligne sur https://d3q2v63vq0aotb.cloudfront.net/wysiwyg/CGV_ET_CSP_HEBERGEMENT_juin_2021.pdf et m'engage à les respecter. Je m'engage à respecter les règles en usage sur Internet. J'ai bien conscience du fait que je suis responsable pénalement de mes actes et je dégage Bouygues Telecom Entreprises OnCloud de toute responsabilité en cas de poursuites judiciaires à mon encontre.

Civilité, Prénom, Nom* : Fonction* : Entreprise* : Siret* : Fait, le : A :	Cachet commercial et signature Précédés de la mention "Bon pour accord"
---	---

*Nom et qualité du signataire (obligatoire pour les personnes morales)

L'ensemble des documents (bon de commande + mandat SEPA + RIB) est à nous transmettre par email à l'adresse : demande@memsoft.fr, puis, nous vous informerons de l'avancée de la mise en place.

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

Madame, Monsieur,

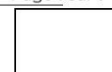
Nous vous remercions de bien vouloir nous retourner le mandat de prélèvement SEPA ci-joint dument complété, daté et signé, accompagné du Relevé d'identité Bancaire correspondant.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

Le service client

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA	
N° RUM (Référence Unique de Mandat)	N° ICS (Identifiant Créancier SEPA) FR19ZZZ448099
NOM, ADRESSE ET PAYS DE RESIDENCE DU DEBITEUR	NOM ET ADRESSE DU CREANCIER OnCloud Paroi Nord de la Grande Arche 1 parvis de la Défense. 92044 PARIS LA DEFENSE CEDEX FRANCE
COMPTE A DEBITER	
BIC (BANK IDENTIFIER CODE)	Numéro d'identification international du compte bancaire - IBAN (International Bank Account Number)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nom et adresse de l'établissement teneur du compte	Paiement récurrent / répétitif Paiement ponctuel <small>Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque</small> A: _____ Date: _____ Signature du titulaire du compte à débiter:

En signant ce mandat, vous autorisez OnCloud à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte conformément aux instructions de OnCloud. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passé avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans – les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte, pour un prélèvement autorisé – sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement que vous estimez non autorisé ou mal exécuté. Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'opposition pour des motifs légitimes, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.



**CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES
APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT**

CGV ET CSP juin 2021

ARTICLE 1- PRINCIPES GENERAUX

1.1 Documents contractuels Les présentes Conditions Générales de vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les modalités par lesquelles OnCloud (ci-après, OnCloud »), société par actions simplifiée à associé unique au capital de 466 628,05 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, fournit des prestations d'hébergeur et prestation de développement (ci-après les « Services ») et accessoirement vend ou met à disposition des matériels et équipements (ci-après les « Produits ») à des clients professionnels (ci-après le « CLIENT »).

1.2- Définitions :

Datacenter : bâtiment sécurisé, disposant des installations électriques et réseaux permettant l'hébergement de serveurs.

Serveur dédié : serveur physique d'un constructeur Informatique proposé à la location par OnCloud pour un usage strictement réservé et dédié au CLIENT. Le Serveur est hébergé en Datacenter, dans les infrastructures de OnCloud. Ses caractéristiques techniques (CPU, RAM, Stockage, alimentation, système d'exploitation) sont choisies et spécifiées conjointement entre OnCloud et le CLIENT sur le bon de commande validé par OnCloud.

OS : Système d'exploitation.

Middleware : 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.

Sauvegarde : opération qui consiste à dupliquer et à mettre en sécurité les données contenues sur le ou les serveurs dédiés. Opération régie par un plan de sauvegarde qui en définit les modalités (Fréquence, type, durée de rétention).

Supervision : technique de suivi, qui permet de surveiller, analyser, rapporter et d'alerter sur les fonctionnements anormaux des systèmes informatiques et serveurs.

Infogérance : actes de gestion du serveur effectuée par OnCloud pour le compte du CLIENT, selon une profondeur variable et conjointement définie.

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement applicable sur les liens d'accès garantis. Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti. Le temps de rétablissement s'entend du délai entre la création du ticket d'Incident et la résolution de celui-ci. Le temps de rétablissement court 24/7.

Informations confidentielles : désigne toute information, de quelque nature qu'elle soit, relative au Contrat, et notamment les informations :

- Auxquelles chacune des Parties aura eu accès ou qu'elle a eu et/ou aura à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat ; que ces informations aient été acquises directement ou indirectement au cours des discussions ou d'investigations entre les Parties ;

- Ou qui lui ont été transmises sous forme visible ou tangible ou graphique et désignées comme étant, ou pouvant raisonnablement être présumées comme étant confidentielles et/ou la propriété de l'autre Partie ;

- i. Ou transmises oralement et désignées comme étant, ou pouvant raisonnablement être présumées comme étant confidentielles et/ou la propriété de l'autre Partie, étant entendu que de telles informations seront protégées selon les termes du Contrat ;
- ii. Sont notamment considérées comme confidentielles, l'ensemble des informations et notamment les documents d'ordre technique, scientifique, commercial ou financier, délivrés et/ou simplement présentés par chacune des Parties à l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat ;
- iii. Sont également considérés comme confidentiels, toutes informations, résultats, découvertes ou toutes autres données découlant directement ou indirectement de l'utilisation des informations confidentielles délivrées par les Parties ;

Données Clients : désigne l'ensemble des données, logiciels, informations, y compris, sans limitation, tous fichiers, scripts, programmes, enregistrements, sons, musiques, graphiques, images, qui sont créés, installés, téléchargés ou transférés par le Client par l'intermédiaire des Services. Ces Données Clients peuvent être constituées ou comporter des données à caractère personnel relative au Client ou à un tiers qui est identifié ou peut être identifié.

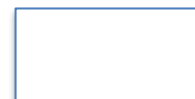
Serveur de sauvegarde : désigne les serveurs de sauvegarde de OnCloud situés en France, destinés à stocker les Données Clients, transmises par le Client dans le cadre du Service de Sauvegarde de Poste de travail.

Hyperviseur : Plate-forme logicielle de virtualisation qui permet à plusieurs systèmes d'exploitation de travailler sur une même machine physique en même temps.

Virtualisation : Mécanisme informatique qui consiste à faire fonctionner plusieurs systèmes, serveurs ou application, appelées machines virtuelles (VM) sur un même serveur physique.

VM (Serveur virtuel ou Machine virtuelle) : conteneur logiciel

Page 1 sur 21



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP juin 2021

totallement isolé capable d'exécuter son système d'exploitation et ses applications comme s'il s'agissait d'un véritable ordinateur/serveur. Une machine virtuelle (VM) se comporte comme un ordinateur ou serveur physique. Elle contient son propre matériel virtuel : CPU, mémoire RAM, disque dur et carte d'interface réseau basés sur du logiciel.

Ressources matérielles : Ensemble des composants matériels caractérisant le serveur physique ou la VM (CPU, RAM, Stockage ..)

Ressources logicielles : Ensemble des composants logiciels permettant le fonctionnement du serveur physique ou de la VM.

Applications tierces : application logicielles non proposées par OnCloud

IaaS Infrastructure as a Service ; Plateforme technologique permettant de proposer de façon sécurisée, via internet, des ressources de type VM pour un ou plusieurs CLIENTS, dans un environnement dédié au(x) dit(s) CLIENT.

SLA : Service Level Agreement : engagement sur les niveaux de services proposés.

Temps d'intervention : délai entre la création du ticket d'incident et la prise en compte de ce dernier par OnCloud. Le temps d'intervention court 24/7

Housing/location de baies : Location pour un client d'un emplacement Informatique réservé de type Baies, localisé en Datacenter.

Baie Informatique (ou Rack) : armoire métallique, sécurisée, destinée à recevoir des appareils de type, réseau, informatiques ou télécom de taille normalisée. La Baie est située en Datacenter.

Emplacement réservé : Espace de Baie, 1U, ¼ de baies, ½ baie et 1 baie. Emplacement unitaire loué par le client et dans lequel sont installés ses Equipements.

Equipements : Serveurs, équipements informatiques, réseaux ou de télécommunication appartenant au client.

U : L'unité de Baie (unité U) est la mesure communément employée dans tous les standards pour définir la hauteur des équipements (1 U = 1,75 pouce = 44,45 mm).

Transit IP : capacité de débit Internet ou trafic, exprimée en Mbit/s ou en Gbit/s sur une liaison donnée et qui permet de joindre les réseaux existants.

Badge d'accès : badge permettant au client d'accéder nominativement et pendant la durée du contrat au Datacenter puis à son emplacement réservé.

Cross connect/déport : lien qui assure la connexion d'une baie à la Meet Me Room ou à une baie annexe.

Meet Me Room : désigne l'endroit où arrive toutes les fibres optiques et les câbles de cuivre issu de toutes les baies du Datacenter pour y être connectés les uns aux autres.

Energie : Définie en Ampère (A), elle correspond au niveau d'énergie proposé par OnCloud et souhaitée par le CLIENT pour alimenter les Equipements du client dans son emplacement réservé.

Parties communes : ensemble des parties du Datacenter accessibles par le CLIENT sous réserve d'habilitation par OnCloud et permettant d'accéder à ses Equipements et Emplacements réservés. A savoir : les passages d'accès véhicules, les zones de circulations, les ascenseurs, les escaliers, les toilettes, zone de stockage.

Gestes de proximité : prestations de service définies conjointement entre le CLIENT et OnCloud pour agir sur les emplacements réservés ou sur les équipements du client. Non obligatoires ces gestes de proximité sont définis dans le bon de commandes.

95ème percentile : 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.

1.3 Champs d'application - Le CLIENT est présumé en avoir pris connaissance et les avoir acceptées au plus tard à la signature du bon de commande. Toute commande de Services implique l'acceptation des présentes Conditions.

Toutes stipulations contraires ou complémentaires qui seraient opposées par le CLIENT, dans le cadre notamment de conditions d'achat, ne sauraient prévaloir sur les CGVS à défaut d'acceptation écrite et préalable de OnCloud.

Les CGV sont complétées par des Conditions Spécifiques à chaque type d'offre de services proposé par OnCloud. Les CGV et Conditions Spécifiques pourront être complétées par des Conditions Particulières accordées par OnCloud dans le cadre de sa politique commerciale, qui pourront notamment être stipulées dans le Bon de commande.

1.4. Absence de renonciation - 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.

1.5 Modifications - OnCloud pourra modifier à tout moment les CGV en raison notamment de toute évolution légale, jurisprudentielle et/ou technique. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande.



**CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES
APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT**

CCV ET CSP juin 2021

ARTICLE 2 - COMMANDE - CONCLUSION DU CONTRAT

2.1 La commande - OnCloud peut refuser de plein droit toute commande en l'absence de communication par le CLIENT, sur demande de OnCloud des justificatifs relatifs à sa capacité juridique (par ex : majorité pour les personnes physiques, délégation de pouvoir...) et son identité et ses coordonnées. Les personnes morales communiqueront à ce titre : dénomination sociale, N° SIRET, Code APE / NAF, N° TVA intracommunautaire, nom et prénom du représentant légal, adresse, n° de téléphone, n° de fax, e-mail, coordonnées bancaires).

2.2 Conclusion du contrat- Le contrat est réputé conclu à compter de la date d'acceptation par le service administratif OnCloud du bon de commande signé par le CLIENT accompagné du mandat de prélèvement SEPA dûment remplis et signés, sous réserve de la communication complète par le CLIENT des informations demandées par OnCloud.

A compter de sa conclusion, le contrat 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 le cadre de l'exécution du Contrat, le CLIENT est susceptible de demander à OnCloud de prendre en charge des prestations complémentaires, non comprises dans le Contrat mais qui s'inscrivent dans le cadre des services proposés par OnCloud. Toutes nouvelles demandes de services émanant du Client devra alors faire l'objet d'un bon de commande validé et signé par les Parties.

2.3 les effets du contrat - Le contrat prendra effet à la date de première facturation du service. La durée d'engagement commence à courir à compter de la première facturation.

ARTICLE 3 - FACTURATION - CONDITIONS DE PAIEMENT - REGLEMENT

Sauf convention particulière, les présentes conditions de paiement et de règlement s'appliquent à l'ensemble des Services de OnCloud.

3.1 Tarifs - 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. Toutes modifications de tarif seront notifiées au CLIENT par e-mail et/ou par courrier, au moins 1 mois avant leur date d'application. A défaut de contestation par le CLIENT par lettre recommandée avec accusé de réception de ces nouveaux tarifs, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par le CLIENT.

En cas de refus par le CLIENT des nouveaux tarifs de OnCloud, le CLIENT demeure libre de résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception selon les modalités des présentes, des Conditions Spécifiques et des conditions

particulières. En cas de résiliation, l'ancien tarif contractuel restera applicable jusqu'à expiration du Service. Sauf résiliation de la part du CLIENT, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans la notification susvisée.

3.2 Mise à disposition et Facturation- La facturation sera déclenchée à « J+ 1 » de la mise à disposition du service. La mise à disposition signifie la mise en service. Le CLIENT sera réputé avoir accepté la livraison de son service, sauf refus exprès de celui-ci lors de la mise à disposition.

Concernant les offres CLOUD OnCloud et Serveur dédié, les VM, les serveurs et les applications éventuellement louées par OnCloud reste la propriété de OnCloud. Les applications tierces et leurs données installées par le CLIENT restent la propriété du CLIENT et sont sous son entière responsabilité.

3.3 Délai de Mise à Disposition - OnCloud s'engage à fournir, dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la signature des conditions particulières, un calendrier d'exécution présentant la date prévisionnelle de mise à disposition du service.

Sauf accord contraire exprès des parties, les retards de Mise à Disposition ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, ni à retenue, ni à annulation des commandes en cours.

Toutefois, si deux (2) mois après la date indicative de Mise à Disposition, le service de OnCloud n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de Force Majeure, le contrat de OnCloud pourra, alors, être résolu à la demande écrite de l'une ou l'autre des parties. 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.

3.4 Délai de réclamation - A défaut de contestation sous 7 jours ou en cas d'utilisation des Produits et Services par le CLIENT, le service sera réputé mis en service.

Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du service fourni doivent être formulées par le CLIENT par écrit dans un délai de trois (3) jours calendaires, suivant la découverte du défaut par le CLIENT s'il s'agit d'un vice caché qui n'était pas connu du CLIENT au moment de la mise à disposition. En cas de non-respect de ce délai, la réception sera réputée acquise de plein droit. Au cas où le CLIENT constaterait des vices ou anomalies, il lui appartiendra de fournir toute justification quant à la réalité de ces vices ou anomalies. Le CLIENT devra laisser à OnCloud toute facilité pour procéder à la constatation et / ou remédier à ces vices ou anomalies. Le CLIENT s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

3.5 Défaut de respect du délai de livraison contractuel - Le retard d'installation des produits et services fournis par OnCloud lié notamment à l'absence de mise aux normes par le CLIENT de son



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CCV ET CSP juin 2021

site, conformément aux exigences de OnCloud, ou à la négligence de ce dernier, ne pourra donner lieu à indemnisation.

En cas de non-respect de la date de livraison initialement convenue imputable au CLIENT (client injoignable, , données nécessaires non communiquées ou communiquées en retard), OnCloud facturera le CLIENT d'une indemnité correspondant à l'intégralité des sommes facturées restantes à la charge de OnCloud.

De plus, le service sera considéré comme étant mis à disposition, conformément aux dispositions de l'article 3.2 des présentes, à compter de la date de livraison initialement prévue.

3.6 Facturation des frais d'accès au service- Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de OnCloud en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par OnCloud et facturé conformément au Bon de Commande.

3.7 Conditions de paiement - En contrepartie des Services et Produits, le CLIENT s'engage à payer à OnCloud les factures selon les modalités et conditions définies dans les présentes, les Conditions Spécifiques et conditions particulières.

Sauf dispositions contraires, le paiement de toutes les 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.

Toute période commencée est due. Les abonnements sont facturés à terme à échoir à compter de l'activation des services par le CLIENT telle que définie dans les Conditions Spécifiques. Les Consommations sont facturées à terme échu.

En cas de vente d'un Produit par OnCloud au CLIENT, OnCloud facture le prix du Produit à compter l'activation des Services par le CLIENT.

En cas de location d'un Produit, OnCloud facture les loyers mensuellement, à compter de l'activation des Services.

OnCloud se réserve le droit, en cours de période mensuelle de facturation, d'émettre une facture intermédiaire, notamment lorsqu'un volume inhabituel de consommations le justifie, à la suite d'un incident de paiement, en cas d'omission de facturation des Produits et Services, à la suite de la résiliation de tout ou partie du contrat. Cette facture intermédiaire sera payable à réception par le CLIENT.

Le CLIENT accepte expressément que OnCloud lui adresse ses factures par courrier électronique à l'adresse qu'il lui aura communiquée. OnCloud communiquera tous les mois au CLIENT la facture de l'ensemble des Services et/ou Produits.

3.8 Défaut de paiement - Tout défaut ou retard de paiement à l'échéance convenue, entraînera de plein droit quinze jours (15) après réception du mail de mise en demeure, resté sans effet :

- 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.441-10 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).

En cas de défaut ou retard de paiement à l'échéance convenue, OnCloud pourra, par ailleurs, de plein droit quinze jours (15) après réception du mail de mise en demeure, resté sans effet :

- suspendre ses obligations concernant la commande visée par le défaut ou le retard de paiement ainsi que 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 visée 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.

3.9 Contestation de factures - 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 trente (30) 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.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP juin 2021

Le délai de prescription de toutes demandes en restitution et en paiement présentées est d'un an.

3.10 Souscription d'options - Le CLIENT pourra souscrire à des options complémentaires et les modifier à tout moment, selon les présentes, les Conditions Spécifiques et les Conditions Particulières. Le CLIENT est présumé avoir pris connaissance des Conditions Spécifiques et les avoir acceptées avant de souscrire à toute option complémentaire. La suppression des options complémentaires n'a pas pour effet de résilier le contrat de services. Le tarif applicable au contrat modifié sera celui en vigueur à la date de réception de la demande de modification.

ARTICLE 4 - CONDITIONS D'INSTALLATION

4.1 Condition d'Installation préalable - Le CLIENT fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunication 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 en particulier à sa charge les coûts liés aux moyens informatiques et de télécommunication nécessaires à l'accès aux Services et notamment d'une connexion Internet offrant un débit et une qualité compatible avec le Service.

4.2 Avertissement sur les Services - Il appartient au CLIENT 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 à 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'installations liées aux activités nucléaires, la navigation aérienne, la sécurité ou la santé des personnes.

4.3 Données de santé à caractère personnel - Le CLIENT est informé que OnCloud ne dispose pas d'agrément 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 tout fichier relatif aux données de santé 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.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DE OnCloud ET DU CLIENT

5.1 Engagements de OnCloud - OnCloud s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au CLIENT la meilleure qualité de Service dans le respect des

normes professionnelles applicables. A ce titre, OnCloud est soumis à une obligation de moyens.

5.2 Obligations du Client - 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 s'engage à analyser les conséquences qui en découlent sur les Prestations réalisées et à aviser le CLIENT de toute incompatibilité.

Dans tous les cas où cela s'avère nécessaire, le CLIENT donne mandat à OnCloud pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout prestataire choisi par OnCloud, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service.

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 tenu 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, OnCloud pourra réclamer au client l'intégralité des sommes qui resteraient à sa charge.

Le CLIENT s'engage à informer OnCloud par écrit de toute modification concernant sa situation au titre du contrat conclu (notamment changement d'adresse, modification des Produits, changement de coordonnées bancaires).

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 manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la

Page 5 sur 21



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP juin 2021

responsabilité pénale de l'intéressé ». Le CLIENT est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à cette obligation.

Le CLIENT est également informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins par le CLIENT ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2,

L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle. Le client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit dans le cadre de ce délit.

5.3 Confidentialité - Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par l'autre partie au cours de la négociation ou l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle).

Le CLIENT s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le CLIENT se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. OnCloud s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le CLIENT qui lui seront communiqués par le CLIENT 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 voire sa responsabilité engagée.

5.4 Utilisation du service - Le CLIENT s'engage à ne pas consommer de manière abusive ou perturbatrice les ressources mises à sa disposition par OnCloud, en prévenant et s'abstenant de toute utilisation destinée à perturber les usages normaux des autres CLIENTS des Produits et Services OnCloud ou à porter atteinte au réseau OnCloud. Le CLIENT doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Service OnCloud.

Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur les Services OnCloud.

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.

5.4 Amélioration du service - 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 d'équipements 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.

5.5 Droit de citation - OnCloud se réserve le droit de citation du CLIENT en référence, 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...).

ARTICLE 6 CONSOMMATIONS, PIRATAGE, CONDITIONS D'UTILISATION

Le CLIENT est seul responsable de l'utilisation 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 ou de toute autre utilisation des services de OnCloud par le CLIENT ou par toute personne ou entité ayant accédé aux services via le CLIENT ou ses équipements.

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.

ARTICLE 7- DROIT DE PROPRIETE - PROPRIETE INTELECTUELLE

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 les Prestations

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 logiciels. Chaque Produit demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de OnCloud ou de ses ayants droit. Ce(s) Produit(s) ne pourront être cédé(s) ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit par le CLIENT. Le CLIENT aura la qualité de gardien du Produit mis à sa disposition au sens de l'article 1242 du Code civil. Il s'engage à le conserver pendant toute la durée du contrat.

Par exception, OnCloud pourra vendre un Produit au CLIENT selon les modalités fixées dans le bon de commande signé par le CLIENT.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP juin 2021

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Produits de 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.

ARTICLE 8 - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

8.1 Le transfert de propriété - 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 dues (principal et accessoires), matérialisé par leur encaissement effectif et définitif par OnCloud.

OnCloud se réserve le droit de modifier et/ ou échanger les équipements du CLIENT chaque fois qu'il l'estime nécessaire après information de ce dernier. Avant chaque modification, un devis sera soumis au CLIENT. IL devra être accepté avant chaque intervention.

8.2 L'assurance - 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. 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 Intégrité du produits- Le CLIENT s'interdit, de modifier, transformer ou altérer les Produits ainsi que les donner en gage ou de transférer, à titre de garantie, 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.

Le CLIENT s'engage à ne pas déplacer les équipements entre ses différents sites sauf accord de OnCloud. De même, OnCloud ou tout autre prestataire qu'il aura désigné, pourra procéder au déménagement ou au déplacement des équipements. Cette prestation pourra être facturée au CLIENT.

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

ARTICLE 8 - DUREE DU CONTRAT - INEXECUTION - RESILIATION

9.1 Durée du contrat et indemnité de rupture - Le contrat souscrit en application des présentes conditions est conclu, à compter de l'acceptation par le service administratif, pour une durée ferme indiquée sur le bon de commande.

En cas d'annulation de la commande par le CLIENT ou de résiliation anticipée par le CLIENT ou par OnCloud en violation de l'engagement de durée prévu au contrat, le CLIENT sera tenu de payer à OnCloud une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restant à courir à dater du jour de la résiliation, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires qui pourraient être demandés en justice par OnCloud.

Toutes les sommes précédemment versées par le CLIENT resteront acquises à OnCloud, sans préjudice des mensualités échues impayées, des intérêts et sommes restant dues, ni des poursuites judiciaires que OnCloud pourrait entreprendre à l'encontre du CLIENT.

9.2 Suspension - OnCloud se réserve le droit de suspendre les services et 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. OnCloud se réserve le droit de suspendre ou restreindre les services du CLIENT : - en cas d'utilisation ou risque d'utilisation illicite ou contraire aux dispositions du contrat.

- piratage des infrastructures du CLIENT,
- en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire.

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

9.3 Résiliation -

Le CLIENT pourra résilier les services en adressant un courrier recommandé à OnCloud.

Toutefois, toute résiliation anticipée, qui interviendrait en violation de la durée d'engagement initial, le CLIENT sera tenu de régler à OnCloud une indemnité correspondant à l'intégralité des mensualités restantes à devoir à compter de la date effective de résiliation.

A l'arrivée du terme extinctif, sauf indication contraire du client, le contrat sera reconduit pour un an par tacite reconduction. Le CLIENT pourra alors mettre fin à tout moment à son engagement en adressant un courrier en accusé de réception au service administratif de OnCloud en respectant un préavis de 90 jours à compter de la réception de l'accusé de réception. Toute période commencée sera due.

Si le CLIENT ne souhaite pas être réengagé par tacite reconduction, il devra alors adresser un courrier en accusé de réception au service administratif de OnCloud 90 jours avant la date d'échéance du contrat.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CCV ET CSP juin 2021

9.4 Résolution - La résolution du contrat sera acquise de plein droit par l'une des Parties, quinze jours après la mise en demeure adressée en recommandée 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 mail au client pour l'informer du retour impayé et lui demandant de régulariser la situation sous 8 jours.
- 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 des Conditions Générales de Vente Conditions Générales de Vente ;
- Absence de sécurisation des infrastructures du CLIENT,
- Utilisation anormale du Service, fausse(s) déclaration(s) du client relative(s) au Contrat de Service,
- Utilisation abusive du Service,
- Retrait des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service,

ARTICLE 10 - RESTITUTION DU MATERIEL

En cas de résiliation du contrat, le CLIENT restituera à ses frais et en bon état de fonctionnement, les équipements en location et/ou prêter pour utiliser les produits et les services de OnCloud dans un délai d' un (1) mois à compter de la date de résiliation du contrat. En cas de non-respect du délai précité, le CLIENT devra régler à OnCloud une indemnité de 700 euros.

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 du contrat.

ARTICLE 11 - TRANSFERT DE CONTRAT - SOUS-TRAITANCE

11.1 Cession/ Transfert de contrat- 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. OnCloud accepte toutefois expressément que le CLIENT transfère, cède ou apporte, à titre onéreux ou gratuit, ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par le CLIENT au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

11.2 Acceptation de cession du contrat - 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 Sous traitance des prestations OnCloud- Le CLIENT accepte expressément que OnCloud sous-traite à des tiers l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 12 - MAINTENANCE

Les conditions du service de maintenance sont précisées dans les conditions spécifiques et les conditions particulières. Le service de maintenance ne couvre que les prestations liées à un usage normal et conforme des Produits mis à disposition du CLIENT. Toute intervention supplémentaire de OnCloud, notamment celles rendues nécessaires par la défaillance ou la négligence du Client, sera facturée à celui-ci.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITE

13.1 Qualité des produits et services- OnCloud garantit que les Produits et Services fournis sont :

- en bon état de fonctionnement et prêts à être utilisés ;
- conformes aux spécifications contractuelles communiquées au CLIENT.

OnCloud effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements des pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par OnCloud sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

13.2 Des causes d'exclusion - 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 demandés par le CLIENT pour l'utilisation des Produits et Services tant à l'égard du CLIENT que des autres utilisateurs du CLIENT ;
- 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 ;
- d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales ;
- de la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau ;
- 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 des CLIENTS par des tiers via le service d'accès à Internet ;
- dysfonctionnement des Produits et/ou Services imputables au CLIENT ou à un tiers ;
- utilisation non-conforme du Service par le CLIENT ;
- quant au contenu des services consultés, des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les CLIENTS et d'une manière générale de toute information consultée par le CLIENT ;



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CCV ET CSP juin 2021

- en cas de modification des Produits et Services par le CLIENT sans l'accord de OnCloud ;
- dommages liés à la modification, manipulation, intervention, réparation, déconnexion ou déplacement des Produits et Services par le CLIENT indépendamment de l'accord donné à ses interventions par le CLIENT ;
- des piratages des services du CLIENT ayant pour origine un défaut de sécurisation des infrastructures par ce dernier,
- les cas de force majeure (voir article 13.6)

13.3 Limite de responsabilité- La responsabilité de OnCloud ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

En cas de responsabilité de OnCloud, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être dus à l'autre Partie ne pourra excéder 25 % des sommes déjà versées par le CLIENT à OnCloud en exécution du présent Contrat au cours des douze derniers mois.

13.4 Engagements et Responsabilité du client - 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 ou un de ses préposés 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 dans la configuration installée par OnCloud ;
- l'usage de l'accès aux Services et à tout service interconnecté.

Le CLIENT devra signaler tout problème de qualité de service au Service Support dont les coordonnées électroniques et téléphonique sont les suivantes : support@nerim.com; 09 73 87 87 87.

Le CLIENT devra prendre toutes les mesures appropriées permettant de protéger le ou les équipements 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.

13.5 Dommages prévisibles- En application de l'article 1231-3 du code civil, il est expressément entendu que constitue un dommage prévisible toute résiliation anticipé du contrat par le CLIENT.

Par conséquent, toute résiliation anticipée du contrat par le Client entraînera le paiement à OnCloud d'une indemnité forfaitaire déterminée dans les présentes.

La responsabilité de OnCloud sera limitée à la réparation des seuls dommages directs subis par le CLIENT à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple, manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, pertes de profits, pertes de données.

13.6 Force majeure - 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 heure sur un site OnCloud ou l'un de ses prestataires ou chez le CLIENT ainsi que l'impossibilité pour OnCloud, après avoir accompli les démarches nécessaires.

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

13.7 De la prescription des actions - Les actions en responsabilité à l'encontre de OnCloud se prescrivent par deux ans à compter du fait générateur du préjudice.

ARTICLE 14- DONNEES PERSONNELLES

14.1 Respect des obligations - 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 des CGV.

Lorsqu'il est responsable de traitement, le CLIENT doit notamment (i) respecter le RGPD et toute réglementation applicable à la protection des données personnelles, (ii) effectuer toutes formalités nécessaires lui incombant à ce titre (registres, analyse d'impact, démarches CNIL, etc.), (iii) respecter les principes de licéité, loyauté et transparence des traitements, la minimisation des données, l'information et les droits des personnes physiques concernées.

Dans le cas où le CLIENT solliciterait OnCloud pour des prestations de services en relation avec les traitements de données personnelles dont le CLIENT est responsable de traitement, ces prestations seront fournies, sous réserve de faisabilité et d'acceptation par OnCloud, aux tarifs en vigueur de cette dernière. En particulier, OnCloud met à la disposition du CLIENT les informations nécessaires pour démontrer les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par elle en tant que sous-traitant. Le cas échéant, le CLIENT pourra faire procéder, à ses frais pendant la durée du Contrat, à un audit par an d'une durée maximale de deux jours calendaires, moyennant le respect d'un préavis minimum de dix jours ouvrables. Le CLIENT indiquera l'objet spécifique de l'audit et les types d'informations auxquelles l'auditeur devra accéder, lesquelles devront seulement concerner les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place par OnCloud en tant que sous-traitant du CLIENT au sens du RGPD. Cet audit sera réalisé par un auditeur indépendant qui devra être validé par OnCloud au minimum 48 h avant la date de l'audit et qui signera un engagement de confidentialité. L'audit ne devra pas perturber le bon fonctionnement des infrastructures utilisées par OnCloud ni son activité.

Le CLIENT s'engage à informer sans délai OnCloud (support@OnCloud.com) de tout incident de sécurité ainsi que de



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP juin 2021

toute violation de données personnelles dont il aurait connaissance, directement, ou indirectement.

14.2 Les traitements de données mis en œuvre par OnCloud et leurs finalités - Dans le cadre de la fourniture des Produits et Services définis aux présentes CGV, et de l'utilisation des Produits et Services par le CLIENT, OnCloud et ses sous-traitants sont susceptibles de traiter des données à caractère personnel pour le compte du CLIENT et/ou sur instruction documentée de ce dernier. Le présent article a pour objet d'informer le CLIENT et les utilisateurs des Produits et Services de OnCloud de la façon dont les données personnelles sont traitées ; il peut être complété par des mentions spécifiques d'information, notamment en ligne, bons de commande et/ou leurs annexes ainsi que les éventuelles Conditions Particulières accordées par OnCloud.

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 CGV. 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.

14.3 Les destinataires et modalités de traitements des données - 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 des CGSP, 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.

14.4 Les droits des personnes concernées dont les données sont traitées- 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 donneespersonnelles@nerim.com, 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>.

ARTICLE 15 - ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE

15.1 Délai de rétablissement du service OnCloud : OnCloud s'engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le CLIENT, selon la procédure à définie à l'Article 14 des CGV.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement des services, OnCloud versera sous forme d'avoir une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 8h : 25 % de la mensualité du service du service concerné ;
- 8h < Temps de Rétablissement <= 16h : 50 % de la mensualité du service concerné ;
- 16h > Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité du service concerné.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.



**CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES
APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT**

CCV ET CSP juin 2021

15.2 Interruption Moyenne de Service (IMS) du service : OnCloud met à la disposition de ses CLIENTS un Service Level Agreement (SLA) garantissant plus de 99,9 % de disponibilité annuelle du réseau, de l'électricité et d'une température ambiante. En cas de manquement à cet engagement, un taux de pénalité sera opposable à OnCloud (D=disponibilité, P= pénalité).

D<0,9990 et <= 0,9950	P=3% de la mensualité du service concerné
D<0,9950 et <= 0,9850	P=5% de la mensualité du service concerné
D<0,9850 et <=0,9750	P=10% de la mensualité du service concerné
D<0,9750 et <= 0,9700	P=15% de la mensualité du service concerné
D<0,9700 et <= 0,9500	P=20% de la mensualité du service concerné
D<0,9500 et <= 0,9000	P=40% de la mensualité du service concerné
D<0,9000 et <=0,8500	P=70% de la mensualité du service concerné
D<0,8500	P=100% de la mensualité du service concerné

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) mensualité du service concerné.

15.3 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par OnCloud au CLIENT en application des présentes constituent la seule obligation et indemnisation due par OnCloud au titre de la qualité de service.

La responsabilité de OnCloud ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements sur les niveaux de service définis ci-dessus résultera également :

- d'une modification de la Prestation demandée par le CLIENT ;
- d'un cas de force majeure ;
- du fait d'un tiers ;
- du fait du CLIENT et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par OnCloud pour la mise en œuvre du service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne ;
- d'un élément non installé et/ou exploité par OnCloud ;
-
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de tout Fournisseur ;
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de OnCloud, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public ;

- de modifications dues à des prescriptions des e organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution sont remplies, le CLIENT peut, sans formalité supplémentaire, demander à OnCloud le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par OnCloud de la prochaine facture adressée au CLIENT.

14.4 Travaux programmés - Pour assurer le maintien de la qualité de son réseau, OnCloud peut être conduit à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des Services, tels que des opérations de maintenance du réseau notamment.

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, le IMS ou du Temps de Rétablissement.

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.

ARTICLE 15- REGLEMENT DES DIFFERENDS

15.1 Droit applicable - Le droit français sera seul applicable aux relations commerciales issues du bon de commande, des présentes Conditions, des Conditions Particulières ou de leurs suites.

15.2 Dissociation - Si une stipulation des présentes Conditions Générales de Vente ou des Conditions particulières 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.

15.3 Révision pour imprévision - 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



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP juin 2021

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 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.

15.4 Réclamations - 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

15.5 Clause de conciliation - Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de tenter de parvenir à une résolution amiable dudit 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 d'un 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.

La partie, dont la mauvaise foi serait manifestement démontrée, devra verser à l'autre partie une indemnité forfaitaire de 1500 € (mille cinq cent euros). Il est convenu que chaque partie conservera à sa charge les frais éventuellement engagés dans le cadre de la procédure de conciliation.

15.6 Juridiction compétente - En l'absence de résolution amiable, tous litiges des toutes natures, contestation, difficulté d'interprétation, d'exécution ou de cessation des relations commerciales résultant des présentes ou de leurs suites, et des commandes passées pour leur exécution seront soumis 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.

CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

ARTICLE 1 - PRINCIPES GENERAUX

Les présentes Conditions spécifiques ont pour objet de compléter les Conditions Générales de vente (ci-après « CGV ») de la société OnCloud concernant les services Cloud et Hébergement. Les CGV et les Conditions Spécifiques (ci-après « CS ») forment ensemble un tout indissociable. En cas de contradiction, les Conditions Spécifiques prévalent sur les CGV.

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES SERVICES CLOUD ET HEBERGEMENT

2.1 LE CLOUD

2.1.1 Description du service - Le CLOUD est un service d'hébergement basé sur la technologie Virtualisée de type Infrastructure as a Service, basé en France et en Datacenter, permettant au CLIENT, en fonction de ses besoins, de déposer puis d'utiliser ses applications logicielles et données.

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 donc le Socle est commun à l'ensemble des clients OnCloud de ladite plateforme.

OnCloud propose les solutions nécessaires et suffisantes pour garantir l'usage dédié des ressources mises à disposition du CLIENT, y compris ses données.

Chaque VM dispose d'une bande passante de 1 Gbits/S, d'une adresse IP dédiée, et du niveau d'Infogérance standard décrit ci-après.

Chaque VM et ses ressources associées sont définies et construites selon les besoins propres au CLIENT spécifiés sur le bon de commande validé par OnCloud.

L'évolution des VM est effectuée à la demande du CLIENT, auprès du service CLIENT ou de son interlocuteur commercial.

Dans le cas où le CLIENT dispose de l'interface de gestion et d'administration des VM fournit par OnCloud, le CLIENT est autonome sur la construction de ses VM.

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

2.1.2 Obligations et Responsabilité 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.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CCV ET CSP juin 2021

Dans ce cadre, le CLIENT garantit que l'administrateur qu'il aura désigné dispose des connaissances et compétences nécessaires à l'administration des VM. Il garantit à OnCloud que personne n'entravera ou ne modifiera les services et Equipements mis à disposition.

Le CLIENT désignera un administrateur pour son service. 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 mauvaises utilisations 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. Il demeure seul responsable des identifiants et mots de passe ainsi créés. De même, il garantit à OnCloud que les utilisateurs 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 l'offre de Serveur dédié. 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 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 membres de son personnel en rapport avec OnCloud soient formés au fonctionnement des services sur Internet.

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 consécutif à ces installations. OnCloud ne fournit aucun support technique sur les applications du CLIENT.

Le CLIENT s'engage à s'acquitter auprès de OnCloud ou d'un tiers de toute licence ou droit d'utilisation.

En cas de non-respect par le CLIENT des présentes conditions générales et spécifiques et plus généralement des lois et règlement en vigueur, OnCloud se réserve le droit de suspendre le service sans préavis.

Le CLIENT 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, 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 loi précitée, 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.

Il appartient également au CLIENT, en application de l'article 6.I.7 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, 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. Enfin, l'attention du CLIENT est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet.

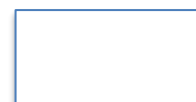
2.1.3 Obligations et Responsabilité de OnCloud

OnCloud s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

A ce titre, OnCloud s'engage à :

- assurer l'accès à la plateforme cloud 24h/24, tous les jours de l'année. En cas d'absolue 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.

OnCloud informera alors auparavant, dans la mesure du possible le CLIENT, dans un délai raisonnable en précisant la date, nature et durée de l'intervention, afin que le CLIENT prenne ses dispositions.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CCV ET CSP juin 2021

- intervenir en moins de deux (2) heures (ci-après "le Temps d'Intervention") à compter de la signalisation de l'Interruption par LE CLIENT sur les VM du CLIENT.
- rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le CLIENT pendant les Heures Ouvrables, concernant les problématiques matérielles, sous réserve que la configuration du ou des serveurs du CLIENT soit conforme aux standards OnCloud et hors cas de force majeur.
- restaurer, si le CLIENT a souscrit à l'option, les données à partir d'une sauvegarde, selon le plan de sauvegarde conjointement défini. Cette restauration étant décomptée des heures d'infogérance prépayées par le CLIENT.

Les problématiques logicielles prises en charge par OnCloud concernent uniquement le système d'exploitation des VM et celles louées par OnCloud et non pas les applications propres au CLIENT. Compte tenu de la multitude des causes de panne possible aucune garantie de temps de rétablissement n'est consentie par OnCloud en cas de dysfonctionnement des applications tierces, propriété du CLIENT.

OnCloud se réserve le droit de suspendre la fourniture du service si les VM 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 de ladite plateforme, ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système.

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 sa Clientèle ;
- Destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées sur les VM, à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au CLIENT.

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.

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 ses 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.

2.1.4 Réversibilité

Réversibilité Standard : A l'échéance du contrat, ou en cas de résiliation 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.

Réversibilité non standard : pour laquelle 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, dont les modalités ainsi que les rôles et parties, seront définis conjointement et donneront lieu à un bon de commande supplémentaire.

OnCloud n'est pas tenu responsable de la bonne ré-exploitation de ces mêmes données et applications ainsi que leur dépendance sur une infrastructure différente de celle constituant le CLOUD.

2-1-5 Tarifs et Condition de paiement - Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont les tarifs relatifs au projet du CLIENT.

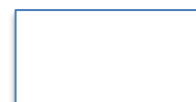
Les frais d'accès au service ou de prestations : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de OnCloud en vigueur au jour de la commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur le bon de commande validé par OnCloud. Les frais feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de OnCloud. Il en est de même pour le carnet de temps d'intervention.

Les frais d'utilisation récurrents : Les frais d'utilisation s'expriment en loyers mensuels. Ils sont fonction du modèle de serveur choisi par le CLIENT et des services associés. Les tarifs des frais d'utilisations sont indiqués sur le bon de commande validé par OnCloud.

2.2 - OnCloud HOUSING

2.2.1 Description du service - 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 ses Equipements informatiques.

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 louée.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CCV ET CSP juin 2021

2.2.2 Utilisation du service - 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 Equipements du CLIENT, même pour une demande de redémarrage du système.

Dans l'hypothèse où le CLIENT souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Modifications »), 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 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, à moins que OnCloud n'ait procédé ou fait procéder à ces modifications.

2.2.3 Obligations et responsabilité du CLIENT - Le CLIENT demeure le seul responsable des données présentes sur ses Equipements informatiques 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 de ses équipements.

Le CLIENT garantit à OnCloud :

- que ses Equipements 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 Equipements, 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 de ses Equipements ainsi que le détail des câblages qu'il aura réalisés dans le Datacenter. Le CLIENT devra communiquer les éléments dans un délai de 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 ses équipements, à l'exception de ceux résultant des gestes de Proximités effectués par OnCloud tels que définis dans le Bon de commande.

De même, toute modification de la configuration des Equipements 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 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 Equipement 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,

Le CLIENT peut conformément aux présentes :

- procéder à l'installation de ses Equipements dans l'emplacement correspondant à celui qui lui a été réservé par OnCloud.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP juin 2021

L'installation comprend la mise en place des équipements, la connexion de ses équipements 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, le CLIENT devra être en mesure de justifier de son identité par la présentation d'une pièce d'identité officielle.

2.2.4 Obligations et Responsabilité de OnCloud - 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 l'article 12.2 des Conditions Générales de Vente, 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 Equipements matériels et/ou logiciels du CLIENT, qu'elle qu'en soit la cause ;
- À la perte de données ou frais d'acquisition d'Equipements 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 Equipements ;

· 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 Tarifs et Conditions de paiement- Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont les tarifs relatifs à l'hébergement des Equipements du CLIENT d'une part et ceux relatifs au transit d'autre part.

Concernant, les frais relatifs à l'hébergement des Equipements du CLIENT-

· Les frais d'accès au service : 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. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de OnCloud.

· Les frais d'utilisation : Les frais d'utilisation s'expriment en loyers mensuels. Ils sont fonction de la taille de l'emplacement réservé, de l'énergie, du Cross connect, et des autres éléments constituant l'offre OnCloud Housing définis conjointement sur le bon de commande validé par OnCloud.

Compte tenu de l'inflation des frais du Datacenter, OnCloud se réserve la possibilité d'augmenter ses tarifs dans une limite de 5% par an.

Concernant les frais relatifs au transit du CLIENT

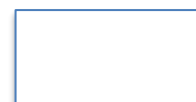
· Les frais d'utilisation sont inclus dans le loyer mensuel à hauteur de la tranche de débit ("Flat") indiqué sur le bon de commande. Si le CLIENT consomme au-delà il sera facturé sur sa consommation supplémentaire éventuelle au 95ème percentile. Les dépassements de bande passante et d'électricité du service OnCloud Housing seront réglés à terme échus conformément aux CGV.

2.3 SERVEUR DEDIE

2.3.1 Description du service - L'offre Serveur dédié consiste en la mise à disposition d'un serveur physique d'un constructeur informatique pour l'usage exclusif du CLIENT. Le serveur 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 l'article 4.

Chaque Serveur dédié dispose d'une bande passante de 1 Gbits/S, d'une adresse IP dédiée, et du niveau d'infogérance standard décrit ci-après.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CCV ET CSP juin 2021

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

2.3.2 Obligations et Responsabilité 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.

Dans ce cadre, le CLIENT garantit que l'administrateur qu'il aura désigné dispose des connaissances et compétences nécessaires à l'administration des serveurs dédiés. Il garantit à OnCloud que personne n'entravera ou ne modifiera les services et équipements misent à disposition.

Le CLIENT désignera un administrateur pour son service. L'équipe technique communiquera à l'administrateur les identifiants et mots de passe nécessaires à l'administration de son serveur dédié. Le CLIENT sera seul responsable des dommages causés aux tiers ou à OnCloud en cas de perte, communication ou mauvaises utilisations des identifiants. Toute connexion aux infrastructures sera réputée effectuée par le CLIENT.

L'administrateur pourra dans certains cas, procéder à la création de compte utilisateur. Il demeure seul responsable des identifiants et mots de passe ainsi créés. De même, il garantit à OnCloud que les utilisateurs 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 est seul responsable de son exploitation professionnelle, réalisée via l'offre de serveur dédié. Le client 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 revendications de tiers liées 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 au dispositions du Code Pénal.

Le CLIENT supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service, consécutif à une utilisation, 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 les membres de son personnel en rapport

avec OnCloud soient formés au fonctionnement des services sur Internet.

L'intervention de OnCloud dans le cadre de la souscription d'un serveur dédié se limite à l'installation du 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, client de OnCloud au titre d'un contrat de location de serveur dédié.

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 consécutif à ces installations. OnCloud ne fournit aucun support technique sur les applications du CLIENT.

Le CLIENT s'engage à s'acquitter auprès de OnCloud ou d'un tiers de toute licence ou droit d'utilisation.

En cas de non-respect par LE CLIENT des présentes conditions générales et spécifiques de ventes et plus généralement des lois et règlement en vigueur, OnCloud se réserve le droit de suspendre le service sans préavis.

Le CLIENT doit dès lors être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.1.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, 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 6.11 de la loi précitée, 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.

Il appartient également au CLIENT, en application de l'article 6.1.7 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, 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. Enfin, l'attention du CLIENT est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet.

2.3.3 Obligations et Responsabilité de OnCloud - Le serveur dédié demeure la propriété de OnCloud.

OnCloud aura une obligation de moyens et s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CCV ET CSP juin 2021

A ce titre, OnCloud s'engage à :

- assurer l'accès du serveur 24h/24, tous les jours de l'année. En cas d'absolue nécessité, OnCloud se réserve la possibilité d'interrompre le serveur pour procéder à une intervention technique, afin d'en améliorer son fonctionnement, ou pour toute opération de maintenance.

OnCloud informera alors auparavant, dans la mesure du possible le client, dans un délai raisonnable en précisant la date, nature et durée de l'intervention, afin que le client prenne ses dispositions.

- intervenir en moins de deux (2) heures (ci-après "le Temps d'Intervention") à compter de la signalisation de l'Interruption par Le CLIENT sur le(s) serveur(s) du CLIENT.

- rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le CLIENT pendant les Heures Ouvrables, concernant les problématiques matérielles, sous réserve que la configuration du ou des serveurs du CLIENT soit conforme aux standards OnCloud et hors cas de force majeure.

- restaurer, si le CLIENT a souscrit à l'option, le serveur dédié à partir d'une sauvegarde en cas de crash de ce dernier. Cette restauration étant décompté des heures d'infogérance prépayées par LE CLIENT dans son carnet de temps d'intervention.

OnCloud se réserve le droit de suspendre la fourniture du service si le serveur mis à la disposition du CLIENT constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement de OnCloud, que ce soit suite à un piratage dudit serveur, ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système.

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

- Détérioration du serveur dédié du fait du CLIENT et/ou non-respect des conseils donnés ;

- Mauvaise utilisation des terminaux par le CLIENT ou sa clientèle ;

- Destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées sur le serveur dédié, à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au CLIENT.

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.

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 ses 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.

2.3.4 Tarifs et Conditions de paiement - Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont les tarifs relatifs à l'hébergement des équipements du CLIENT d'une part et ceux relatifs au transit d'autre part.

Les frais d'accès au service- Les frais d'installation 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 validé par OnCloud. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de OnCloud. Il en est de même pour le carnet de temps d'intervention.

Les frais d'utilisation, récurrents - Les frais d'utilisation s'expriment en loyers mensuels. Ils sont fonction du modèle de serveur choisi par le CLIENT et des services associés. Les tarifs des frais d'utilisations sont indiqués sur le bon de commande validé par OnCloud.

ARTICLE 3- SUPERVISION, INFOGERENCE ET SAUVEGARDE

Concernant les offres CLOUD et Serveur dédié, OnCloud met à la disposition et en fonction du besoin du CLIENT différents niveaux de service pour maintenir en conditions opérationnelles, administrer ou superviser l'environnement des services du CLIENT. L'infogérance et les services associées sont proposées sous forme d'option. Leur validation est soumise à 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.

3.1 Niveau Standard : OnCloud s'assure et garantit la disponibilité des couches matérielles et d'accès à ses VM et/ou Serveurs dédiés :

- Accès au support technique 24/7

- Gestion Infrastructure Datacenter : Baie(s), Energie, Racks APC, Machines hôtes (VM) ou serveur dédié.

- Remontée d'alertes et détection proactive des incidents.

- Supervision Transit Internet de la plateforme cloud.

- Gestion des pannes matérielles : remplacement équipement en cas de panne en 24/7, GTR 4 H, intervention en heure non ouvrées, sur demande dans le cas des Serveurs dédiés.

3.2 Supervision Niveau Avancé : OnCloud prend en charge le maintien en conditions opérationnelles à périmètre constant en 24/7 et en Heures Non Ouvrées, des seuls logiciels proposés par OnCloud à l'origine des projets :

- Supervision, gestion des pannes matérielles et supervision et gestion des couches services systèmes.

- Infogérance des couches Services : comprend l'administration, la supervision, la gestion des incidents, l'application des patchs de sécurité fournis par les éditeurs, sur un périmètre constant et



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CCV ET CSP juin 2021

déployé à l'origine du projet. L'Infogérance ne concerne que les solutions fournies par OnCloud

- Mise à jour OS (Unix ou Microsoft) : patches de sécurité après accord du CLIENT.
- Supervision 24/7 et gestion des alertes (CPU, RAM, espace disque, bande passante - liste non exhaustive)

En souscrivant l'infogérance de Niveau Avancée, le CLIENT s'engage à appliquer les recommandations de OnCloud, visant à optimiser le bon fonctionnement des services et diminuer les problèmes récurrents.

Sont exclus du niveau avancé :

- Une montée de version majeure des OS.
- Toute intervention liée aux applications tierces non louées par OnCloud.
- La garantie de bon fonctionnement des applications « métiers » du CLIENT.
- La garantie des compatibilités entre couches Middleware et applications déployées sur les serveurs.
- Les demandes d'usages des utilisateurs ou des administrateurs du CLIENT.
- La prise en compte de nouveaux services souscrits après la mise en service.

Ces exclusions peuvent être prises dans le cadre d'heures d'infogérance, souscrites indépendamment, sous forme de carnet de temps d'intervention.

3.3 Supervision Niveau Ultime : OnCloud prend en charge le maintien en conditions opérationnelles à périmètre constant en 24/7 et en Heures Non Ouvrées :

- Supervision, gestion des pannes matérielles ainsi que la supervision et gestion des couches Services systèmes.
- Gestion et supervision des couches Middleware hors administration des bases de données.
- Fourniture d'un ensemble de rapports et de préconisations visant à améliorer les niveaux de services.

Le Niveau Ultime comprend les mêmes prestations que le niveau Avancé ainsi que :

- l'Administration et gestion de services WEB : Apache, IIS
- Gestion des services de BDD : MySQL, PostGres SQL, SQL Server (hors administration des Bases de Données) prérequis : installation initiale effectuée par OnCloud
- Administration des services systèmes : Active Directory, DNS, Citrix, Packages Linux officiels
- La mise à disposition d'outils de reporting

Sont exclus du Niveau Ultime : - Toutes interventions liées aux applications non systèmes et non fournies par OnCloud

- L'administration des bases de données.
- Le traitement des demandes d'usage des utilisateurs et administrateurs du CLIENT.

Les applications systèmes étant fortement imbriquées avec les applications métiers hébergées, l'impact de l'une sur l'autre peut avoir des incidences importantes (OS, Bdd, WEB, CMS...) sur la stabilité du serveur dédié.

Pour cela, les équipes du CLIENT et celles de OnCloud doivent travailler conjointement pendant toute la période de paramétrage des applications sur la plate-forme Cloud et ou le serveur dédié.

Sauf disposition contraire prévue dans le bon de commande, tout ce qui est relatif aux applications métiers hébergées sur la plate-forme est du domaine de compétence du CLIENT que ce soit pour le paramétrage spécifique de l'application ou pour sa validation.

En Phase d'exploitation :

Sur demande formulée auprès de OnCloud, un accès avec droits super-utilisateur pourra être temporairement délivré. Les équipes techniques OnCloud doivent alors être tenues informées par écrit des changements effectués.

3.4 Carnet temps- Heures Infogérance prépayées : Au-delà des niveaux d'infogérance avancée et ultime, 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 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les interventions en heures non ouvrées sont valorisées au double du temps en heures ouvrées.

Si le CLIENT dispose d'une faible autonomie pour assurer la gestion de son infrastructure hébergée, OnCloud recommande la souscription d'au minimum 1 h pour l'infogérance de niveau Avancé et de 3 heures pour l'infogérance de Niveau ultime.

Ainsi, de façon réactive et spontanée, les demandes de gestion et ou d'usage pourront être prise en charge par les équipes techniques de OnCloud.

Limite des carnets de temps : Les heures prépayées, incluses dans les carnets de temps 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.

Options : OnCloud propose de manière optionnelle un service de Sauvegarde du ou des Serveurs dédiés.

La périodicité des sauvegardes est définie en fonction des besoins du CLIENT lors de la mise en production du serveur. De même, le



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP juin 2021

CLIENT pourra décider du nombre de sauvegardes précédentes (historiques) qu'il souhaite conserver sur l'espace de stockage.

Les sauvegardes sont initiées par les serveurs de backup de OnCloud. En cas d'échec (accès au serveur dédié impossible...) un mail est envoyé automatiquement au CLIENT.

Les serveurs de backup de OnCloud effectuent des sauvegardes "à chaud" des fichiers présents sur le Serveur dédié.

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 d'infogérance. 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. De même que 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 demeure pleinement responsable de l'intégrité des données présentes sur le Cloud et/ou le Serveur dédié. A ce titre, il ne saurait se retourner contre OnCloud en cas d'altération/destruction/perde de celles-ci. Il s'engage par conséquent à en conserver une copie et faire ses propres sauvegardes.

ARTICLE 4 - SUSPENSION DE SERVICE

Indépendamment des cas expressément prévus par l'article « Suspension » des CGV, OnCloud se réserve la possibilité de suspendre et/ou résilier le contrat de plein droit et sans préavis, en cas de non-respect par le CLIENT de ses obligations telle que définies par les présentes CSP.

De même OnCloud se réserve le droit de suspendre la fourniture du service si les infrastructures mises à la disposition du CLIENT constituent un danger pour le maintien de la sécurité de la plateforme 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.

Dans ce cas, OnCloud avertira le CLIENT sans délai de la suspension de ses services. IL appartiendra au CLIENT de mettre en conformité son infrastructure sous 15 jours après la réception du mail d'information.

A défaut, d'avoir sécurisé son infrastructure, OnCloud pourra

résilier de plein droit le Contrat. Si cette dernière intervient en violation de l'engagement initial de durée, le CLIENT demeurera redevable des sommes restantes à devoir.

Afin d'éviter une utilisation abusive du service et des téléchargements de contenus illégaux, OnCloud se réserve le droit de limiter la bande passante de l'abonné à 10 Mbit/s, si elle constate un volume d'échange de données par mois calendaire de 5 téra-octet.

ARTICLE 5 - DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

5-1- Durée - Le contrat est conclu selon les modalités précisées dans les Conditions Générales de Vente (CGV) pour une durée déterminée ferme, fixée dans le bon de commande, dont le décompte débute à compter de la première facturation du ou des services souscrits.

5.2 Résiliation - A l'arrivée du terme extinctif, le contrat sera tacitement prorogé selon les dispositions des CGV en vigueur.

Toute demande de résiliation du contrat en cours de reconduction tacite sera adressée par courrier recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours selon les dispositions des CGV en vigueur.

Dans le cadre d'une demande de résiliation, la date à prendre en compte pour le départ du contrat est la date de première facturation du (ou) des services souscrits.

En cas de résiliation du service OnCloud HOUSING un montant forfaitaire de 180 € TTC sera facturé en client au titre des frais de résiliation.



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES
APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HEBERGEMENT

CGV ET CSP juin 2021

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

