

Conditions Générales de Vente - version 2015.2

Préambule

La société OUTSCALE [ci-après le PRESTATAIRE] propose une série d'offres très innovantes et flexibles – dites « Cloud Computing » – destinées aux entreprises [ci-après le CLIENT].

Le « Cloud computing » est un nouveau paradigme informatique qui permet au CLIENT de bénéficier des ressources mémoire et calcul de serveurs opérés par le PRESTATAIRE et ses sous traitants, répartis dans le monde entier, redondants et reliés par des réseaux comme Internet – lesdites ressources étant extensibles à la volée et, le cas échéant, virtualisables.

Les offres du PRESTATAIRE s'adressent à des entreprises qui, d'une part, (i) opèrent des services de nature informatique (applications, logiciels, sites, bases de données, scripts, etc.) qu'elles doivent rendre accessibles à des utilisateurs (salariés de l'entreprise ou tiers ; des clients par exemple) via Internet, et, (ii) d'autre part, souhaitent que lesdits services soient délivrés sur des machines virtuelles et/ou des services de stockage objet proposés par le PRESTATAIRE au sein de ses infrastructures de type « Cloud Computing ».

Le PRESTATAIRE propose des offres aux termes desquelles les machines virtuelles sont supportées par une infrastructure entièrement dédiée au CLIENT (en quel cas le PRESTATAIRE peut aussi proposer de gérer la virtualisation de l'infrastructure dédiée au CLIENT), et d'autres offres aux termes desquelles les machines virtuelles sont supportées par une infrastructure virtualisée redondante du PRESTATAIRE.

En tout état de cause, quelle que soit l'offre retenue par le CLIENT, le PRESTATAIRE fait son affaire de l'infrastructure qui supporte le ou les Machine(s) Virtuelle(s) qu'il met à disposition du CLIENT, mais le PRESTATAIRE n'est aucunement responsable – ni juridiquement, ni techniquement – du/des service(s) opérés par le CLIENT sur sa/ses machine(s) virtuelles(s).

1. Définitions

Pour l'interprétation des présentes Conditions Générales de Vente, les termes et expressions ci-dessous devront être interprétés par rapport aux définitions du présent article – lesquelles définitions ont valeur contractuelle – lorsque lesdits termes commencent par une majuscule.

API de commande : Interface de programmation mise à disposition du CLIENT par le PRESTATAIRE permettant au CLIENT de piloter et de configurer les Prestations (automatisation des créations, suppressions, démarrages et arrêts des VM ; extension temporaire du périmètre des prestations en cas de détection d'un manque de ressources par l'Infrastructure ; etc.)

CLIENT : Toute entité ayant passé un Contrat – conformément à l'article « Formation du contrat / Intégralité du Contrat / Hiérarchie » des présentes CGV – avec le PRESTATAIRE. Les offres du PRESTATAIRE ne sont pas conçues pour des consommateurs mais pour des professionnels, le cas échéant conseillés par des professionnels de l'informatique s'agissant des CLIENTS qui ne sont pas eux-mêmes professionnels de l'informatique et des réseaux.

Cloud Computing (« Informatique dans les nuages ») : Technique de mise à disposition des CLIENTS – via des Machines Virtuelles – de ressources mémoires, calculs et stockage appartenant à des serveurs (qui sont la propriété du PRESTATAIRE et/ou de ses sous-traitants) reliés par des réseaux. **Lesdits serveurs ainsi que l'infrastructure sous-jacente sont opérés et maintenus par le**

PRESTATAIRE et/ou ses sous-traitants, de manière transparente pour le CLIENT.

Compte CLIENT : Compte qui doit être créé par le CLIENT pour pouvoir bénéficier des Prestations. Le CLIENT doit fournir au PRESTATAIRE ses données d'identification (titulaire, entreprise, coordonnées postales et téléphoniques) exactes et à jour ainsi que ses informations bancaires exactes et à jour nécessaires à la facturation mensuelle des consommations réalisées par le CLIENT. Un CLIENT ne peut posséder qu'un seul compte en tant que personne physique et/ou personne morale.

Conditions Générales de Vente (ou CGV) : Le présent document (articles « Préambule » et « Définitions » inclus).

Conditions Particulières ou Convention De Service : Document contractuel (sous forme de bon de commande ou de contrat d'application) complétant les présentes CGV et précisant l'offre (prix, nombre de Machines Virtuelles, Infrastructure, Qualité de service spécifique dérogeant à celle de l'article 8 des CGV, Prestations, durée des Prestations, conditions particulières ...) souscrite par le CLIENT, en ligne, via l'API de gestion ou par tout autre moyen. Elles constituent un tout indissociable avec les présentes CGV.

Contrat : Le contrat passé entre le PRESTATAIRE, et son CLIENT, pour encadrer les Prestations. Il est composé des présentes CGV et complété par des Conditions Particulières, lesquelles doivent se référer expressément aux présentes « CGV OUTSCALE version 2015.2 » ; à l'exception de tout autre document. Le Contrat se forme comme il est dit à l'article « Formation du contrat / Intégralité du Contrat / Hiérarchie ».

Extension du Périmètre des Prestations (ou Extension) : Lorsque l'offre souscrite le permet, le fait pour le CLIENT d'acheter des ressources supplémentaires, au PRESTATAIRE, pour une période déterminée, par exemple, pour faire face à de nouveaux besoins.

Infogérance de la Virtualisation d'une Infrastructure Dédiée (ou Infogérance de la Virtualisation) : Gestion par le PRESTATAIRE des outils de Virtualisation de l'Infrastructure Dédiée au CLIENT. Le CLIENT pourra choisir entre plusieurs niveaux de services (support Public Cloud, Supervision, MCO, Infogérance). Le détail des Prestations sera indiqué dans un document à établir entre le CLIENT et le PRESTATAIRE nommé "Convention de service".

Infrastructure Dédiée au CLIENT ou "Private Cloud" : Infrastructure qui supporte les Machines Virtuelles d'un seul CLIENT (une telle infrastructure est proposée dans le cadre des « offres privées » ou « hybrides ») ; celle-ci est opérée par le PRESTATAIRE.

Infrastructure Mutualisée du PRESTATAIRE ou "Public Cloud" : Infrastructure qui supporte les Machines Virtuelles de plusieurs CLIENTS ; celle-ci est opérée par le PRESTATAIRE.

Machine(s) Virtuelle(s) : Serveurs Virtuels qui délivrent le/les Service(s) du CLIENT et sont situés au sein d'une Infrastructure Dédiée ou Mutualisée. Ceux-ci se composent : (i) de ressources mémoire (RAM et disque dur et/ou autre mode de stockage), (ii) de ressources de calculs, (iii) d'un système d'exploitation (Windows®, distribution LINUX ou autre), (iv) de système de sécurité type, (v) d'une allocation de bande passante, (vi) et bénéficient, le cas échéant, de sauvegardes automatiques des données périodiques. L'ensemble des caractéristiques (i) à (vi) ci-dessus sont définies par le CLIENT, au sein des options proposées par le PRESTATAIRE, et inscrites dans les Conditions Particulières. **Le PRESTATAIRE ne connaissant pas le/les Service(s) envisagé(s) par le CLIENT sur les Machines Virtuelles ne saurait le conseiller dans ses choix.** Le CLIENT, s'il n'est pas professionnel de l'informatique, doit se faire assister d'un professionnel pour faire ses choix. Il en va de même du choix d'une Infrastructure Dédiée ou Mutualisée.

Prestataire : La société OUTSCALE SAS, RCS Nanterre B 527.594.493, au capital de 825.600 euros, ayant son siège 1 rue Royale, 319 Les Bureaux de la Colline, 92210 Saint-Cloud. Pour toutes questions relatives aux données personnelles (à l'exception de celles liées aux Services du CLIENT qui sont sous la seule responsabilité du CLIENT) vous pouvez contacter donnees-personnelles@outscale.com.

Prestations : La mise à disposition par le PRESTATAIRE au CLIENT de ressources (Machines Virtuelles, Stockage), au sein de l'Infrastructure Mutualisée du PRESTATAIRE ou de l'Infrastructure Dédiée au

CLIENT, selon l'offre choisie par le CLIENT ; ainsi que, le cas échéant, des services connexes comme l'Infogérance de la Virtualisation d'une Infrastructure Dédiée ou un Service de stockage objet.

Qualité de Service (ou SLA) : Les engagements de Qualité de Service du PRESTATAIRE tels que définis à l'article 8 des CGV.

Responsable(s) CLIENT : La/les personne(s) désignée(s) nominativement par le CLIENT pour intervenir sur la/les Machine(s) Virtuelle(s) du CLIENT ; par exemple, pour installer, paramétrer, administrer et maintenir les logiciels et applications sur la/les Machine(s) Virtuelle(s) du CLIENT. Celui-ci est aussi en charge de la gestion et/ou du contrôle de l'Extension du Périmètre des Prestations, ainsi que de la gestion du Compte CLIENT.

Service(s) : Les applications, développements, données, bases de données, logiciels, etc. placés sur une Machine Virtuelle, par un CLIENT, afin de les rendre accessible à des utilisateurs via Internet. Le PRESTATAIRE n'est pas responsable, ni juridiquement, ni techniquement, du/des Service(s) du CLIENT.

Service de stockage objet : Environnement de stockage permettant d'envoyer et de recevoir des données depuis une plateforme informatique à travers Internet, avec une copie des données sur trois équipements physiques distincts afin de garantir la durabilité des données en cas de défaillance simultanée d'un ou deux des équipements physiques utilisés.

Stockage non persistant : Espace de stockage, utilisé par la Machine Virtuelle, dont les données seront effacées au redémarrage de la machine. Par défaut, la Machine Virtuelle du CLIENT ne dispose que d'un stockage non persistant. Le CLIENT pourra souscrire auprès du PRESTATAIRE dans son interface de gestion une option de stockage persistant, facturée au CLIENT par Go sur une base mensuelle, avec possibilité de réaliser une copie de sauvegarde payante. **Il est fortement recommandé au CLIENT de souscrire auprès du PRESTATAIRE une solution de stockage persistante, telle que le Service de stockage objet, afin de conserver ses données, notamment en cas d'incident sur la Machine Virtuelle.**

Virtualisation : Technique permettant de faire fonctionner plusieurs Machines Virtuelles sur un même serveur physique.

2. Objet Des Présentes CGV

Les présentes Conditions Générales de Ventes – qui peuvent être complétées par des Conditions Particulières – ont pour objet de définir le périmètre et les modalités des Prestations délivrées par le PRESTATAIRE pour le CLIENT, ainsi que les conditions financières de celles-ci.

3. Formation Du Contrat / Intégralité Du Contrat / Hiérarchie

3.1 Formation du contrat

Le Contrat est irrévocablement formé dès l'acceptation par le CLIENT (i) des présentes CGV, d'une part, et, (ii) d'autre part, des Conditions Particulières (que celles-ci prennent la forme d'un bon de commande passé en ligne ou d'un contrat d'application négocié entre le CLIENT et le PRESTATAIRE).

De convention expresse, l'acceptation par le CLIENT d'un bon de commande (ou d'un contrat d'application) suppose l'acceptation des présentes CGV que le CLIENT

reconnait avoir lues et comprises, assisté des conseils d'un professionnel en tant que de besoin.

En effet, lorsque le CLIENT n'est pas un professionnel de l'informatique, il doit se faire assister d'un professionnel compétent pour effectuer les choix techniques afférents aux Conditions Particulières (notamment : Choix d'une Infrastructure Dédiée ou Mutualisée, caractéristiques des Machines Virtuelles comme leur système d'exploitation, ressources nécessaires, bande passante, politique de sauvegarde des données, etc.)

Formation du Contrat en ligne (Bon de commande généré à partir d'un formulaire)

Certaines offres du PRESTATAIRE peuvent être acceptées, par le CLIENT, en ligne, directement sur le site du PRESTATAIRE (www.OUTSCALE.com). En ce cas, le Contrat (CGV et Conditions Particulières définies via un formulaire sur le site du PRESTATAIRE) sera irrévocablement réputé formé dès la validation du Compte Client par le CLIENT et l'envoi par le CLIENT de ses coordonnées bancaires au PRESTATAIRE.

Lorsque le CLIENT s'inscrit en ligne, il s'engage à donner des informations sincères et exactes dans le formulaire d'inscription, à défaut les obligations du PRESTATAIRE au titre des présentes sont suspendues jusqu'à correction et vérification des informations fournies par le CLIENT.

Si le PRESTATAIRE détecte des anomalies dans les informations renseignées, laissant supposer que les informations fournies sont fausses ou erronées (informations fournies que toute personne raisonnable placée dans la même situation que le PRESTATAIRE considérerait comme erronées) il engagera la PROCEDURE DE VERIFICATION :

Le PRESTATAIRE adressera un email au CLIENT afin de l'informer des anomalies détectées, Le CLIENT disposera d'un délai de DEUX HEURES pour accuser réception de cet email et apporter des corrections ou fournir les pièces justificatives qui lui seraient demandées par le PRESTATAIRE en vue de vérifier les informations renseignées,

Faute pour le CLIENT de respecter le délai précité, le PRESTATAIRE pourra prendre toute mesure qu'il estimera nécessaire pour assurer la sécurité de ses infrastructures, à ce titre il pourra notamment pratiquer ou faire pratiquer toutes investigations pour identifier le CLIENT, vérifier l'utilisation faite des ressources mises à disposition du CLIENT et plus généralement tout ce qui pourrait s'avérer nécessaire pour s'assurer que l'utilisation faite par le CLIENT des ressources et de l'Infrastructure du PRESTATAIRE n'est pas contraire à la loi.

Pendant toute la durée de la PROCEDURE DE VERIFICATION, le PRESTATAIRE pourra, s'il l'estime nécessaire, suspendre le compte du CLIENT ou limiter son activité. En cas de non réponse du CLIENT ou de non fourniture des informations ou pièces justificatives, le PRESTATAIRE pourra résilier sans préavis le Contrat formé en adressant un sms au numéro de téléphone mobile fourni pour l'inscription.

Lorsque le Contrat est formé en ligne, le CLIENT ne peut déroger aux présentes CGV, s'il ne les accepte pas en tout ou partie, le CLIENT ne doit surtout pas finaliser la transaction, et doit prendre contact avec les services commerciaux du PRESTATAIRE, afin de négocier un contrat d'application qui pourra déroger aux présentes CGV, sous réserve, évidemment, de l'acceptation du PRESTATAIRE des dérogations aux CGV souhaitées par le CLIENT.

Le CLIENT pourra, après sa première commande, utiliser une API de commande afin d'automatiser et d'industrialiser l'Extension (et, corrélativement, l'éventuelle réduction) du périmètre des Prestations (par exemple, l'API pourra commander des Machines Virtuelles supplémentaires pour une période définie) – ainsi qu'il est expliqué à l'article « Extension du périmètre des Prestations ».

Contrat d'application négocié avec le service commercial du PRESTATAIRE

Certaines offres nécessitent, en tout état de cause, la négociation d'un contrat d'application, ces offres ne sont pas « acceptables » en ligne et nécessitent que le CLIENT prenne contact avec les services commerciaux du PRESTATAIRE.

3.2 Intégralité du Contrat

Le Contrat (à savoir, d'une part, les présentes CGV, et, d'autre part, les Conditions Particulières sous forme de bon de commande défini et accepté en ligne ou de contrat d'application négocié) forme l'intégralité des engagements passés entre le CLIENT et le PRESTATAIRE.

Tous les pourparlers, publicités, mails, offres, propositions, etc. ayant le même objet que le Contrat, sont annulés par ce dernier, lequel constitue l'intégralité de l'accord entre le CLIENT et le PRESTATAIRE.

3.3 Hiérarchie des documents contractuels

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les présentes CGV, les présentes CGV l'emportent toujours, sauf dans le cas où les Conditions Particulières prennent la forme d'un contrat d'application négocié, et que la/les clause(s) de celui-ci qui sont contradictoires avec les présentes CGV débutent par la mention « Par dérogation aux Conditions Générales de Vente OUTSCALE Version 2015.2 » ; ainsi que dans le cas où les présentes CGV prévoient expressément une possibilité de dérogation dans les Conditions Particulières.

Par ailleurs, si l'une des clauses du Contrat devait être jugée contraire à la loi, on devra y substituer une autre clause conforme à la loi, et dont l'esprit sera le plus proche possible de la clause frappée de nullité.

4. Evolution Des Conditions Générales De Vente

Notamment afin d'améliorer la qualité de ses Prestations, le PRESTATAIRE se réserve la faculté de faire évoluer les présentes CGV.

Le PRESTATAIRE doit en avertir le CLIENT par un email adressé au Responsable CLIENT ou au moins l'un d'eux s'il y en a plusieurs (le CLIENT peut désigner un Responsable qui sera seul habilité à traiter de cette question ; en ce cas, le PRESTATAIRE doit adresser son email à celui-ci).

Le CLIENT dispose alors d'un délai de 1 (un) mois pour refuser ladite modification par l'envoi, au PRESTATAIRE, d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifiant son refus de la modification des CGV. En ce cas, les différentes Prestations déjà en vigueur continueront jusqu'à leur terme sous l'empire des anciennes CGV ; mais, (i) celles-ci ne pourront être renouvelées quand bien même le Contrat prévoit une clause de reconduction tacite, (ii) le CLIENT ne pourra plus engager de nouvelles Prestations en signant de nouveaux bons de commande (ni étendre les Prestations dans le cadre de l'article « Extension du Périmètre Prestations ») ; sauf, bien entendu, si le CLIENT décidait de rétracter son refus de la modification des CGV par lettre recommandée avec avis de réception.

À défaut pour le CLIENT de notifier son refus de la modification des CGV, selon la procédure définie ci-dessus, le CLIENT sera réputé l'avoir irrévocablement acceptée, et celle-ci constituera un avenant au Contrat.

Toutefois, lorsque l'évolution des CGV est la conséquence d'une modification législative, réglementaire, jurisprudentielle ou de toute autre obligation légale (nationale ou internationale) qui s'impose au PRESTATAIRE, le CLIENT ne dispose pas du droit de refuser ladite modification des CGV qui s'imposera à lui, de la manière que la modification légale s'est imposée au PRESTATAIRE.

5. Obligations du PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE devra réaliser ses Prestations conformément aux règles de l'art.

Le PRESTATAIRE devra :

- Opérer, maintenir, gérer, etc. l'Infrastructure Mutualisée PRESTATAIRE qui soutient les Machines Virtuelles du CLIENT et/ou les Services de Stockage Objet ;
- Si le CLIENT a commandé une Infrastructure Dédiée, le PRESTATAIRE doit l'opérer et la maintenir et, le cas échéant, assurer l'Infogérance de sa Virtualisation, si cela est prévu aux Conditions Particulières ;
- Mettre à disposition du CLIENT les Machines Virtuelles qu'il a commandées avec le système d'exploitation prévu aux Conditions Particulières, ainsi que les outils de sécurité choisis par le CLIENT ;
- S'assurer que les Machines Virtuelles disposent bien des ressources mémoire, calcul et de stockage prévues aux Conditions Particulières ;
- Fournir au CLIENT une interface d'administration de ses Machines Virtuelles pour qu'il puisse y installer et y administrer son Service (il revient au CLIENT, le cas échéant, assisté d'un professionnel de l'informatique, de s'assurer que son Service est administrable via ladite interface, ce qui implique que le CLIENT aura posé au PRESTATAIRE toute question utile à cet égard **avant d'accepter le Contrat**), et fournir au Responsable CLIENT un code secret permettant d'accéder à cette interface d'administration ;
- Sur demande écrite du CLIENT, restaurer une ou plusieurs Machines Virtuelles dans leur état d'origine (vierge du Service du CLIENT, et en particulier de ses données) ou dans l'état de leur dernière sauvegarde (ou d'une sauvegarde antérieure) si le CLIENT a commandé ce service ;
- Fournir l'interface d'administration du Compte CLIENT ;
- Assurer une prestation de support et d'assistance à l'utilisation des interfaces « OUTSCALE » mises à la disposition du CLIENT conformément aux horaires et modalités souscrites par le CLIENT dans la Convention de Service parmi les offres optionnelles payantes proposées par le PRESTATAIRE en sus de l'accès gratuit aux bases de connaissances accessibles sur le site web du PRESTATAIRE ;
- Fournir une API de commande permettant au CLIENT d'automatiser la gestion et l'administration des Prestations ;
- Assurer, le cas échéant, les autres Prestations prévues aux Conditions Particulières ;
- Fournir les états et reportings prévus aux Conditions Particulières.

Lorsque cela est prévu aux Conditions Particulières, le PRESTATAIRE peut être soumis à des engagements spécifiques de Qualité de Service dérogatoires à ceux de l'article 8 (disponibilité, bande passante, etc.) qui peuvent donner lieu à des pénalités financières et des bonus.

En tout état de cause, les pénalités, lorsqu'elles sont applicables, ne peuvent excéder 30 % (trente pour cent) du montant de la facture du mois où les incidents ayant généré les pénalités ce sont produits. En outre, lesdites pénalités constitueront alors une indemnité forfaitaire et définitive de dommages-intérêts pour ce qui concerne les incidents à l'origine des pénalités ; ces pénalités ayant un caractère libératoire.

Par ailleurs, dans le cas où le CLIENT se retrouverait en situation de retard de paiement, sans que le PRESTATAIRE n'ait interrompu les Prestations, le système de pénalité serait alors automatiquement suspendu, et ce tant que le CLIENT ne sera pas à jour de ses paiements. En outre, les pénalités qui auraient pu être exigées par le CLIENT, pendant la période de suspension des pénalités, seront perdues sans préjudice de l'application des intérêts de retard comme prévu à l'article « Conditions financières ». Le fait que le PRESTATAIRE ait continué les Prestations d'un CLIENT au Compte débiteur ne confère aucun droit au CLIENT, et (i) le PRESTATAIRE pourra stopper les Prestations à tout moment (ii) en outre, le CLIENT ne pourra en aucun cas arguer qu'il a bénéficié pendant une période du maintien des Prestations, malgré un Compte débiteur, pour exiger le renouvellement de cette tolérance ultérieurement.

6. Obligations Du CLIENT

6.1. Obligation de prudence

Le CLIENT devra jouir des Machines Virtuelles (et, si applicable, de l'Infrastructure Dédiée) mises à sa disposition par le PRESTATAIRE « en bon père de famille », et en particulier, il s'engage :

- **Veiller au respect des lois applicables aux Prestations, notamment la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique et la Loi pour la Sécurité Intérieure ;**
- **A fournir des informations d'identification et des informations bancaires lors de la création de son Compte CLIENT et à les maintenir à jour ;**
- **Veiller au respect des délais de paiement prévus par le Contrat ;**
- **De convention expresse, le CLIENT est seul responsable juridiquement et techniquement de toutes les composantes de son Service (y compris les données ; d'où qu'elles viennent) ; il est aussi responsable de ses noms de domaine, certificats SSL, de la gestion des logs de son service conformément à la loi, etc. ;**
- **Ne pas proposer un Service contraire aux différentes normes, lois, décrets, etc. nationales et internationales (incitation à la haine raciale, pédophilie, contrariété à l'ordre public, diffamation, droit de la presse et de la communication audiovisuelle, ordre public économique, spam, criminalité informatique, etc.) ;**
- **Ne pas héberger des données de santé s'il n'a pas l'agrément ;**
- **Ne pas commettre ou faciliter – directement ou indirectement – des actes de contrefaçon ou de concurrence déloyale via son Service ;**
- **Veiller au respect de la législation afférente à la protection de la vie privée sur son Service ;**
- **De manière générale, en particulier s'il propose un site Internet ouvert au public, respecter toutes les obligations légales à cet égard ;**
- **Dans le cas de Machines Virtuelles au sein de l'Infrastructure Mutualisée du PRESTATAIRE, ne rien faire qui puisse techniquement mettre en péril ladite infrastructure, ainsi que les Machines Virtuelles des autres CLIENTS. De convention expresse, si le PRESTATAIRE identifiait des opérations techniquement malveillantes ayant pour origine une ou plusieurs des Machines Virtuelles du CLIENT (tels que « flood », « scan », « spam », « dénis de service », etc.), le PRESTATAIRE pourrait alors immédiatement bloquer les Machines Virtuelles incriminées, voire toutes les Machines Virtuelles du CLIENT ; sans préjudice pour le PRESTATAIRE de lancer la procédure de résiliation du Contrat et de réclamer des dommages-intérêts ;**
- **Le CLIENT ne pourra s'exonérer des obligations ci-dessus en arguant que l'infraction n'a pas été commise par lui-même mais par un utilisateur de son Service ; à cet effet, le CLIENT devra prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que de telles infractions soient commises, et pour en limiter les conséquences si elles devaient se produire malgré les précautions prises.**
- **Le CLIENT indemniserait intégralement le PRESTATAIRE d'une éventuelle condamnation de ce dernier suite à une violation par le CLIENT de l'une de ses obligations ci-dessus.**

6.2. Obligation de collaboration

Le CLIENT s'engage à collaborer de bonne foi, avec le PRESTATAIRE, en vue de la bonne fin des Prestations, et notamment à communiquer pro activement les informations en sa possession qui pourraient être utiles au PRESTATAIRE (en particulier, les éventuels dysfonctionnements rencontrés).

Enfin, à nommer un Responsable ayant les compétences techniques et la capacité juridique nécessaire pour :

- Autoriser / gérer les Extensions du périmètre des Prestations ;
- Intervenir sur les Machines Virtuelles, et le cas échéant l'Infrastructure Dédiée ;
- Gérer le Compte CLIENT et en particulier s'assurer que les informations de règlement sont toujours valides, afin d'éviter tout retard de paiement.

Le CLIENT devra veiller à la stabilité de ce Responsable.

Par ailleurs, si le CLIENT envisage de lancer une opération marketing, de communication, etc. susceptible de provoquer un accroissement important de sa consommation de ressources (bande passante, mémoire ou calcul), il lui revient – dans le cadre de son devoir de collaboration – d'en informer le PRESTATAIRE préalablement au lancement de ladite opération, et ce dans un délai raisonnable, afin d'éviter que cet accroissement soudain d'activité ne soit analysé comme une anomalie de sécurité et n'entraîne une éventuelle suspension temporaire des Services.

6.3 Obligation de réception

De par la nature continue des Prestations fournies et l'existence d'un monitoring permanent à disposition du CLIENT, il est mis en place un système de recette (« réception » au sens du Code civil) des Prestations, dit « au fil de l'eau ».

Toutes les Prestations fournies par le PRESTATAIRE sont donc provisoirement recettées par le CLIENT au fur et à mesure qu'il les consomme.

La recette définitive est prononcée de plein droit 48 (quarante-huit) heures après la recette provisoire à défaut par le CLIENT de notification au PRESTATAIRE, par mail authentifié dans les 48 (quarante-huit) heures de la recette provisoire, de l'existence d'une réserve motivée affectant la Prestation.

Ladite notification devra documenter la réserve formulée : date, heure de début et fin de la période d'indisponibilité justifiée au moyen des outils disponibles sur « Cockpit » et « Statuts ».

Aucune réserve ne pourra être formulée au-delà du délai mentionné ci-dessus. Le défaut de documentation conforme d'une réserve formulée vaudra levée de celle-ci.

7. Services Beta

Si vous choisissez de participer à un test de l'un des services Outscale proposés en mode beta (désigné ci-après le "Service Beta"), alors votre utilisation du Service Beta sera soumise aux conditions particulières suivantes ainsi qu'aux conditions générales d'utilisation des services sauf mention contraire :

- L'utilisateur, CLIENT personne physique ou personne morale, ne peut participer à un Service Beta qu'une seule fois, pour une durée limitée à douze mois à compter de la souscription au Service Beta, sans renouvellement possible, sous peine de voir suspendu son Compte CLIENT et/ou sa participation au Service Beta ;
- L'utilisateur reconnaît qu'il a été informé par le PRESTATAIRE et accepte le fait que le compte associé au Service Beta ne pourra pas être ultérieurement transformé en compte associé à une offre Advance ;
- L'utilisateur reconnaît que le Service Beta est en version beta et qu'il peut ne pas fonctionner correctement ;
- L'utilisateur reconnaît que l'utilisation du Service Beta l'expose à des risques particuliers d'interruption de services et de défaillances opérationnelles ;
- L'utilisateur ne doit pas utiliser le Service Beta dans un environnement de production, ni avec aucun dispositif médical, environnement dangereux ou système d'armement ;
- Outscale pourra mettre fin au Service Beta à tout moment, à sa convenance ;
- La version commerciale qui pourrait être publiée suite à un Service Beta pourra être substantiellement différente de la version du Service Beta et les programmes utilisant ou fonctionnant avec la version du Service Beta pourront ne pas fonctionner avec la version commerciale initiale ou les versions commerciales suivantes ;
- L'utilisateur ne pourra pas percevoir les crédits de services prévus, le cas échéant, par la garantie de niveau de services souscrite en cas d'interruption de services ou tout autre problème rencontré lors de l'utilisation du Service Beta ;
- L'utilisateur du Service Beta ne pourra bénéficier que d'un service de support limité dans le cadre de l'utilisation du Service Beta ;
- L'utilisateur du Service Beta s'engage à répondre rapidement à toute demande de retour d'expérience sur son utilisation du Service Beta formulée par Outscale, en joignant toutes les informations nécessaires permettant à Outscale de recréer les erreurs et problèmes rencontrés par l'utilisateur;

- L'utilisateur du Service Beta accepte que son retour d'expérience puisse être librement réutilisé par Outscale pour toute finalité, y compris le développement et l'amélioration du Service Beta.
- L'utilisateur du Service Beta s'engage à fournir à la demande d'Outscale des commentaires qui pourront être utilisés à des fins de publicité et de marketing.
- L'utilisateur du Service Beta s'engage à céder de manière exclusive tout droit de propriété intellectuelle inhérent aux retours d'expérience et avis donnés.
- L'utilisateur du Service Beta accepte par avance que toute information relative à l'utilisation du Service Beta, y compris les retours d'expérience et avis, sont des "Informations confidentielle" d'Outscale, comme définies par les conditions générales d'utilisation des services, et ne peuvent être ni divulgué à un tiers ni utilisé pour un autre objet que fournir un retour d'expérience à Outscale.
- Le Service Beta est fourni "TEL QUE" et sans aucune garantie d'aucune sorte.
- Outscale exclut l'application de toute garantie, y compris les garanties implicites de jouissance paisible, de qualité marchande et d'adéquation à une finalité déterminée, dans les limites autorisées par la loi applicable.
- La responsabilité d'Outscale dans le cadre de son Service Beta est limitée au paiement de dommages et intérêts dont le montant ne saurait excéder 350 (trois cent cinquante) euros par CLIENT du Service Beta.

8. Service Level Agreement

8.1 – Engagements de disponibilité

En sus de la technologie éprouvée du PRESTATAIRE, les Prestations s'appuient sur des matériels dont les fournisseurs, mondialement connus, garantissent le fonctionnement (via leurs indicateurs MTBF, RTO, etc.).

Ces garanties permettent au PRESTATAIRE de s'engager sur les SLA suivants sur une base 24 h/ 24 et 7 j/ 7 :

- Disponibilité du datacenter : 99,7% par période de 30 jours
- Disponibilité de l'infrastructure matérielle : 99,00% par période de 30 jours
- Disponibilité du service d'API : 99,9% par période de 30 jours

On doit décompter de ces temps de disponibilité les interventions de maintenance planifiées, sous réserve que le PRESTATAIRE en ait averti le CLIENT au moins deux jours francs à l'avance.

Le CLIENT ne peut pas invoquer les engagements ci-dessus s'il n'a pas suivi les préconisations du PRESTATAIRE, telles que récapitulées sur le Wiki OUTSCALE, concernant l'usage des Prestations, le manquement aux préconisations étant une faute du CLIENT.

Dans le cas où le PRESTATAIRE manquerait à ses engagements de disponibilité, sans faute du CLIENT, ce dernier serait en droit de résilier les Prestations comme indiqué au 8.2.

8.2 – Résiliation des Prestations en cas de manquement aux SLA

Le PRESTATAIRE manque à ses engagements de qualité de service si (i) le datacenter et/ou (ii) l'Infrastructure matérielle et/ou (iii) les API ne sont pas disponibles comme indiqué au point 8.1 ci-dessus, et si cette indisponibilité n'est pas liée à une faute du CLIENT.

Le fait que le PRESTATAIRE ait manqué ou non à ses engagements de qualité de service s'apprécie sur une période de 30 jours glissants.

Les temps d'indisponibilités décomptés sont uniquement ceux qui ont fait l'objet d'une notification de réserve conformément à l'article 6 des CGV.

S'il s'avère que le PRESTATAIRE a effectivement manqué à l'un ou plusieurs des engagements de disponibilité de l'article 8.1, le CLIENT pourra résilier les PRESTATIONS.

En ce cas, le CLIENT disposera d'un délai de 5 (cinq) jours francs pour notifier au PRESTATAIRE, par lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation des PRESTATIONS en joignant :

Le calcul du CLIENT montrant que le PRESTATAIRE a manqué à ses engagements de Qualité de service sur la période de 30 jours pour des prestations non recettées définitivement,

Les références des réserves notifiées (au sens de l'article 6 des CGV) à l'appui de son calcul. Le fait pour le CLIENT de ne pas exercer la faculté de résiliation ci-dessus vaut renonciation définitive de celui-ci au bénéfice de ses réserves notifiées, lesquelles seront réputées n'avoir jamais existé.

9. Extension du Périmètre des Prestations

L'une des innovations de l'offre du PRESTATAIRE est de permettre au CLIENT de souscrire des Machines Virtuelles supplémentaires ou d'augmenter les ressources allouées (bande passante par exemple) pour des durées limitées – par exemple, pour faire face à une opération exceptionnelle du CLIENT – ; s'agissant des CLIENTS en Infrastructure Dédiée, ils pourront souscrire, le cas échéant, des Machines Virtuelles supplémentaires au sein de l'Infrastructure Mutualisée. Les conditions d'Extension du périmètre, automatique en cas de manque de ressources détecté par l'Infrastructure notamment via des API ou après autorisation du Responsable CLIENT (ou de l'un d'eux s'il y en a plusieurs ou de celui spécialement désigné par le CLIENT pour traiter de cette problématique si le CLIENT en a désigné un) sont définies aux Conditions Particulières ; il en va de même des conditions financières de ces Extensions du périmètre, qui sont généralement facturées à l'heure de Machine Virtuelle supplémentaire – ce qui constitue une grande flexibilité de la part du PRESTATAIRE.

10. Durée des Prestations

La durée de chaque Prestation est définie dans les Conditions Particulières. A défaut, celle-ci est de 1 (un) mois. En aucun cas, la durée d'une Prestation ne peut être inférieure à 1 (une) heure. Les Prestations sont indéfiniment renouvelables par tacite reconduction pour une durée équivalente à la durée initiale. Les modalités de non-renouvellement des Prestations seront définies aux Conditions Particulières, notamment en fonction de la durée choisie pour lesdites Prestations.

11. Propriété Intellectuelle

De convention expresse, le Contrat n'emporte aucune cession ou transfert de droit de propriété intellectuelle, industrielle ou de savoir faire de part et d'autre. Ainsi, le CLIENT restera seul propriétaire de son Service, et le PRESTATAIRE de tous les éléments de son Infrastructure et de tous ses outils (en particulier, les outils d'administration et les APIs).

12. Suspension des Prestations

12.1 Suspension des Prestations en raison d'un manquement du CLIENT

Le PRESTATAIRE pourra suspendre à la première demande émanant d'une autorité (en particulier judiciaire) ou chaque fois que la loi l'y oblige (par exemple, en cas de suspicion de violation de l'une des obligations du client) ou enfin, si le PRESTATAIRE a identifié des opérations malveillantes (telles que « flood », « scan », « dénis de service », etc.) ayant pour origine une ou plusieurs des Machines Virtuelles du CLIENT, une ou plusieurs de ses Prestations et bloquer une ou plusieurs Machines Virtuelles ou une Infrastructure Dédiée, sans devoir aucune indemnité au CLIENT.

En ce cas, les Prestations seront facturées nonobstant la suspension des Prestations, sauf dans le cas où le PRESTATAIRE a manifestement suspendu les Prestations à tort.

12.2 Suspension des Prestations en raison de retard de paiement du CLIENT

Dans le cas où le compte d'un CLIENT se trouve en situation de retard de paiement, notamment si les informations bancaires fournies par le CLIENT au PRESTATAIRE ne sont plus valables ou si le PRESTATAIRE se voit refuser le paiement par l'établissement de crédit du CLIENT, le PRESTATAIRE pourra suspendre sans préavis les prestations du CLIENT (dont le compte se trouverait en situation de retard de paiement). Le PRESTATAIRE pourra procéder à la résiliation unilatérale du Contrat si le CLIENT ne procède pas au paiement dans un délai de 7 jours ouvrés, le PRESTATAIRE pourra exiger du CLIENT le paiement du solde débiteur de son compte.

13. Responsabilité – Force majeure – Assurance

13.1 Responsabilité

Le présent article ne s'applique pas à la responsabilité du CLIENT, au titre d'une éventuelle condamnation du PRESTATAIRE, suite à l'illégalité d'un ou plusieurs Services du CLIENT (comme dit à l'article « Obligations du CLIENT », en particulier, au titre de la pédophilie, incitation à la haine raciale, contrefaçon, etc.)

Le PRESTATAIRE indemnisera le CLIENT – pour le préjudice dont ce dernier devra rapporter la preuve –, en cas de manquement du PRESTATAIRE à ses obligations aux termes du Contrat, et ce dans la limite (plafond de responsabilité) de 2 (deux) fois le montant mensuel facturé au CLIENT au titre de la Prestations à l'origine de la responsabilité du PRESTATAIRE si le manquement du PRESTATAIRE a duré au plus 15 (quinze) jours ; si le manquement a duré 16 (seize) jours ou plus, le plafond sera porté à 3 (trois) fois le montant mensuel facturé au titre de la Prestation défaillante.

De convention expresse, le PRESTATAIRE décline toute responsabilité quant aux dommages indirects et/ou immatériels, tels que : perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de données ou corruption d'application, désorganisation, atteinte à l'image du CLIENT, etc.

Aucune des limites ci-dessus ne s'applique en cas d'atteinte à l'intégrité des personnes physiques.

13.2 Force Majeure

La responsabilité du PRESTATAIRE, en cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations aux termes du Contrat, ne sera pas engagée lorsque cette inexécution a pour origine un événement qui revêt les caractères de la force majeure, ainsi que définie à l'alinéa suivant.

Sont réputés événements revêtant les caractères de la force majeure ceux que la loi qualifie comme tels, mais aussi tous les actes de criminalités informatiques (sous réserve que le PRESTATAIRE ait mis en œuvre une politique de sécurité raisonnable), les dysfonctionnements majeurs du réseau Internet et les dysfonctionnements électriques.

13.3 Assurance

Si le CLIENT entend opérer des données critiques ou stratégiques (par exemple, des données de facturation, de paie, des éléments de R&D, etc.) sur son Service hébergé sur une Machine Virtuelle du PRESTATAIRE, il revient au CLIENT de souscrire une assurance spécifique perte de données.

Dans ce cas, le CLIENT devra contacter le PRESTATAIRE afin de négocier un contrat d'application présentant des caractéristiques plus adaptées.

14. Conditions Financières

14.1 Principes généraux

- Le prix des Prestations est toujours défini dans les Conditions Particulières ;

- Les prix s'entendent hors taxe, la TVA et d'éventuelles autres taxes qui viendraient à s'appliquer étant en sus ;
- En cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant légal de 40 euros, prévue par les articles L 441-3, L.441-6, 12e alinéa et D.441-5 du code de commerce, sera due dès le premier jour de retard de paiement, si vous êtes un professionnel. Des pénalités de retard seront aussi dues dès le premier jour de retard de paiement au prorata temporis à un taux annuel égal à 3 fois le taux d'intérêt légal. Aucun escompte ne sera accordé en cas de règlement anticipé.
- Les prix de toutes les Prestations est toujours révisable conformément à la clause « Révision des Prix » ci-dessous.

14.2 Compte CLIENT

La fourniture des Prestations suppose au préalable que le CLIENT (i) ouvre un Compte CLIENT (ii) fournisse au PRESTATAIRE ses informations bancaires exactes et à jour, qui se chargera de la facturation auprès de l'établissement de crédit du CLIENT.

L'ouverture du Compte CLIENT se fait en ligne en même temps que l'acceptation du Contrat. Dès que le CLIENT a transmis ses coordonnées bancaires au PRESTATAIRE, le compte est ouvert et le Contrat accepté.

Le Compte client est accessible au(x) Responsable CLIENT via une interface d'administration et sous réserve d'en connaître le code secret (il s'agit du même code que celui qui sert au(x) Responsable(s) CLIENT pour l'administration des Machines Virtuelles) ; le/lesdit(s) Responsable(s) CLIENT sont chargés de la gestion du Compte CLIENT.

Le Compte CLIENT est débité mensuellement ou lorsqu'une somme plafond est atteinte en fonction de la consommation des Prestations par le CLIENT, selon une base horaire ou mensuelle conformément à ce qui est dit aux Conditions Particulières.

Le CLIENT accepte que le PRESTATAIRE lui fasse parvenir les factures correspondants aux Prestations rattachées à son Compte CLIENT par voie électronique.

Un Compte CLIENT pourra, à la demande du CLIENT titulaire de ce premier Compte CLIENT, être lié à un autre Compte CLIENT, sous réserve de l'acceptation de ce rattachement par le PRESTATAIRE et par le titulaire de ce deuxième Compte CLIENT. Les Prestations du premier Compte CLIENT seront alors facturées au deuxième Compte CLIENT aussi longtemps que les deux Comptes CLIENTS seront rattachés. Les CLIENTS titulaires des deux Comptes CLIENTS rattachés acceptent d'être financièrement solidaires de toutes Prestations imputables au premier Compte CLIENT.

Il revient au CLIENT de s'assurer que les informations bancaires fournies au PRESTATAIRE sont toujours à jour, sauf à risquer une suspension des Prestations et le cas échéant la résiliation du Contrat.

S'agissant des offres avec Infrastructure Dédiée, il sera possible de déroger aux présentes conditions financières aux termes du contrat d'application.

14.3 Révision des Prix

Les prix indiqués au Contrat seront révisés à la date anniversaire d'entrée en vigueur de celui-ci, par application de la formule ci-dessous, en fonction des derniers indices connus à la date de révision.

$$P = PO \times (0.30 \times S/SO + 0.70 \times ElecVert/ElecVert0)$$

Étant précisé que :

- P est le prix après révision
- PO est le prix figurant dans le Contrat, ou résultant de la précédente révision du Contrat,
- SO est la valeur initiale de l'indice Syntec, ou la valeur prise en compte lors de la précédente révision,
- S est la dernière valeur connue de l'indice Syntec à la date de révision
- ElecVert0 est la valeur initiale de l'indice du tarif vert base A5 TLU EDF de l'électricité ou la valeur prise en compte lors de la précédente révision,
- ElecVert est la dernière valeur connue du tarif vert base A5 TLU EDF de l'électricité à la date de révision.

En cas de disparition de l'un des indices et à défaut d'accord sur un nouvel indice, il est attribué compétence expresse à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de Nanterre pour définir un nouvel indice qui se substituera à l'indice disparu dans la formule de révision. Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il en respecte l'esprit.

15. Transfert des Prestations

Le PRESTATAIRE pourra céder, transférer, sous-traiter, etc. – en tout ou en partie – les Prestations qui lui ont été confiées par le CLIENT, à un PRESTATAIRE de compétence équivalente et sous réserve d'en avertir le CLIENT.

16. Confidentialité

Le PRESTATAIRE et le CLIENT reconnaissent que l'ensemble des données, calculs, spécifications, logiciels et autres connaissances ou informations d'ordre technique, industriel, financier ou commercial, qu'ils échangeront dans le cadre des Prestations, présentent un caractère strictement confidentiel.

En conséquence, le PRESTATAIRE et le CLIENT s'engagent :

- à ne les communiquer à qui que ce soit, sans autorisation écrite, ainsi qu'à prendre à l'égard de ces informations, pour prévenir et empêcher leur divulgation, toutes mesures appropriées ; à ne faire directement ou indirectement aucun autre usage de ces informations que leur traitement dans le cadre des Prestations ; à limiter la communication de ces informations aux seuls membres du personnel ayant à en connaître dans le cadre des Prestations, à se porter fort du respect de ces engagements en tant que de besoin ; au terme des Prestations, ou le cas échéant à la cessation anticipée de celle-ci, à restituer promptement tous les éléments et documents constitutifs de ces informations en leur possession et à n'en conserver ni copie, ni extrait, ni reproduction sous quelque forme que ce soit ;
- les engagements ci-dessus, dureront tant que lesdites informations ne feront pas partie du domaine public, et en tout état de cause au moins pendant 5 (cinq) ans après la fin des Prestations ;
- toutefois, ces obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations : qui étaient déjà connues du public au moment de leur transmission ou qui le deviendraient sans qu'il y ait faute de la part de celui qui les a reçues.

Par ailleurs, la présente clause de confidentialité n'interdit pas au PRESTATAIRE de citer le CLIENT en référence.

17. Résiliation Des Prestations

En cas de manquement du CLIENT à ses obligations aux termes du Contrat (en particulier, s'agissant de reproches de pédophilie, contrefaçon, incitation à la haine raciale, etc. d'un Service du CLIENT), et après envoi par le PRESTATAIRE d'une lettre de mise en demeure restée infructueuse pendant 15 (quinze) jours francs, le PRESTATAIRE pourra résilier tout ou partie du Contrat, automatiquement et sans recourir à un juge, en notifiant par lettre recommandée avec avis de réception adressée au CLIENT la résiliation des Prestations concernées ou de tout le Contrat – le tout sans préjudice d'éventuels dommages-intérêts, et, par ailleurs, sans que cela n'empêche le PRESTATAIRE de suspendre avant le délai de 15 (quinze) jours les Machines Virtuelles supportant le Service suspect. En cas de résiliation ou de suspension des prestations, pour quelque cause que ce soit, les données du Client seront conservées pendant une durée de trois mois à compter de la date de résiliation ou

de suspension des prestations, à l'exception de certaines données de connexion et des données du Compte Client qui seront conservées pendant une durée plus longue afin de se conformer aux obligations qui incombent au Prestataire et pour lui permettre de gérer d'éventuelles réclamations du Client.

Le Client est informé et reconnaît que le Prestataire n'est pas en mesure de procéder à la suppression exhaustive des données que le Client aura partagé avec d'autres clients, notamment par le biais de partage d'AMI ou d'images disques, tant qu'un autre client utilisera les données partagées et qu'il appartient au Client de ne pas partager d'informations confidentielles, sensibles ou appartenant à des tiers ni de données à caractère personnel avec d'autres clients sauf pour les partager volontairement avec d'autres clients identifiés et uniquement dans le respect des législations applicables et des droits des tiers, le cas échéant.

18. Non Sollicitation Du Personnel

Pendant toute la durée des Prestations, et pendant une durée de 12 (douze) mois suivant la cessation de celles-ci, qu'elle qu'en soit la cause, le CLIENT s'engage à ne faire aucune offre d'emploi, service, consulting, etc. à l'un des membres du personnel du PRESTATAIRE, sauf accord écrit du PRESTATAIRE.

Dans le cas où le CLIENT ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager le PRESTATAIRE en lui versant une indemnité forfaitaire et définitive égale 12 (douze) mois de la rémunération brute du/des Personnel(s) débauché(s).

19. Réversibilité Des Prestations

De convention expresse, les Prestations ne comprennent pas d'obligation de réversibilité (à savoir, l'aide au CLIENT pour qu'il puisse migrer son Service vers un autre prestataire).

Le CLIENT - seul maître de son Service - doit donc tout mettre en œuvre pour faciliter cette opération en tant que de besoin (ce qui implique, notamment, la mise en place d'une documentation rigoureuse : Cahier de réversibilité) et l'élaboration de plans de réversibilité.

Toutefois, le PRESTATAIRE peut proposer une mission de conseil à cet égard dans le cadre d'un contrat spécifique, à négocier.

20. Tribunal compétent / Loi applicable

Nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie, etc. tous les éventuels litiges sur la formation, l'interprétation ou l'exécution des présentes sont soumis à la compétence du tribunal de commerce de Nanterre.