

## Article 1 - Champ d'application

1.1 Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre du présent Contrat, ou, à défaut, par la définition donnée dans le Lexique d'Infomaniak disponible sur le Site d'Infomaniak.

1.2 Les Conditions Particulières s'appliquent sans restriction ni réserve au Service de Housing (ci-après « Housing ») proposé par Infomaniak. Elles complètent mais prévaudront sur les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après désignées "CGU") si une contradiction devait apparaître entre ces documents.

1.3 Conformément aux CGU d'Infomaniak et selon les modalités qui y sont prévues, les présentes Conditions Particulières sont susceptibles d'être modifiées afin de prendre en compte notamment toute évolution légale, jurisprudentielle ou technique.

## Article 2 - Description et portée du Service

2.1 Infomaniak fournit au Client un Service de colocation de serveurs qui permet l'allocation d'un espace au Client dans un ou plusieurs Racks accessibles physiquement et connectés à Internet (ci-après désignés "Environnement de Production") où Infomaniak aura à sa charge : • d'assurer la continuité et la redondance électrique des infrastructures nécessaires au fonctionnement du Matériel informatique du Client ; • d'assurer la continuité et la redondance des infrastructures qui permettent l'évacuation de l'air chaud des équipements informatiques du Client ; • de fournir la connexion à Internet haut débit et sans interruption pour le Client ; • d'assurer la sécurité et le contrôle de l'accès au datacenter.

2.2 Infomaniak concède au Client un droit d'usage limité et non exclusif afin que le Client puisse installer, gérer, administrer et réparer ses serveurs, systèmes informatiques, lignes de connexion et câbles (collectivement le « Matériel » ) dans une zone délimitée dans un ou plusieurs Racks dans le datacenter DIII propriété d'Infomaniak. Le droit d'usage concédé est exclusivement réservé à l'espace alloué par Infomaniak au Client.

2.3 Le Client a la possibilité de souscrire à des ressources supplémentaires auprès d'Infomaniak (IP, kWh, bande passante, etc.).

## Article 3 - Modalités relatives au Housing

### 3.1 Accès au datacenter DIII 24/24

3.1.1 Lors de la souscription du contrat, le Client est tenu de fournir l'identité des personnes habilitées à intervenir 24/24 au nom du Client.

3.1.2 Au maximum 3 personnes peuvent être habilitées pour accéder aux équipements du Client, sauf accord exceptionnel par écrit d'Infomaniak pour l'enregistrement de personnes supplémentaires.

3.1.3 Le Client pourra à tout moment au cours du Contrat modifier la liste des personnes habilités à intervenir en son nom.

3.1.4 Par mesure de sécurité, les personnes habilitées devront accepter de fournir une photo d'identité à des fins de reconnaissance et accepter que cette photographie soit utilisée, à titre exclusif, aux fins du bon accomplissement du Contrat.

3.1.5 TOUTE AUTRE PERSONNE NON ENREGISTRÉE EST STRICTEMENT INTERDITE D'ACCÈS, SAUF SUR AUTORISATION PRÉALABLE ACCORDÉE PAR ÉCRIT PAR INFOMANIAK. LE NON-RESPECT DE CETTE OBLIGATION ENTRAÎNERA UNE SUSPENSION DÉFINITIVE DES ACCÈS À L'INFRASTRUCTURE ET UNE RÉSILIATION UNILATÉRALE ET DÉFINITIVE DU CONTRAT.

3.2 L'utilisation du datacenter DIII d'Infomaniak est cadrée comme suit : • Le Client doit uniquement circuler dans les zones communes (local de montage, couloir, ascenseur) et dans la zone attribuée à l'emplacement de vos serveurs ; • Aucun conditionnement de quelque type que ce soit n'est autorisé dans le datacenter DIII d'Infomaniak ; • Ne pas agir de façon à enfreindre tout règlement en matière de santé, de sécurité, de sûreté ou autre ; • Ne pas agir de façon nuisible, voire dangereuse pour les autres Clients d'Infomaniak bénéficiant d'un service similaire ; • La consommation de nourriture et de liquides est totalement interdite à l'intérieur du datacenter ; • Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur du datacenter ; • La circulation dans les allées ne devra être obstruée à aucun moment ; • L'entretien du matériel informatique doit être effectué dans l'espace appartenant au Client ou dans la zone atelier mise à la disposition du Client par Infomaniak ; • Le Client ne doit interagir, de quelque forme que ce soit, avec tout équipement ne lui appartenant pas ; • Le Client ne doit prendre part à aucune activité susceptible de générer des interférences électriques ou de créer une gêne quelconque qui pourrait porter atteinte à l'intégrité des infrastructures mises à disposition des autres Clients ; • Tout comportement du Client et/ou des personnes habilitées susceptible de provoquer des dommages envers le matériel d'autres Clients et/ou d'Infomaniak, présents sur l'infrastructure générale est interdit ; • Il est formellement interdit d'exercer toute activité illicite sur le site du datacenter ; • Il est formellement interdit d'apporter une arme à feu, des munitions ou quelque autre type d'arme offensive, quelle qu'en soit la nature, à l'intérieur du datacenter.

3.3 Règles d'utilisation de l'espace alloué au Client : • Tous les câbles installés par le Client doivent rester confinés exclusivement dans l'espace réservé au Client ; • Tous les appareils (serveurs, routeurs, switchs) doivent être conçus pour fonctionner dans un rack 19". L'installation doit se faire au moyen de fixations sur les montants gauches et droits du rack ; • Aucun appareil (serveurs, routeurs, switchs, transformateurs, appareils de reboot à distance, etc.) installé par le Client dans l'espace alloué ne peut être placé entre les parois du rack. Seuls les câbles électriques et réseaux peuvent y circuler et ils doivent être fixés par des brides ou passer dans les passe-câbles prévus à cet effet ; • Le Client veillera à ne pas dépasser l'intensité électrique maximum par rapport aux

disjoncteurs fournis avec ses emplacements. Tout dysfonctionnement ou incident lié à ce point sera de la seule responsabilité du Client ; • L'aération de tous les équipements du Client doit respecter le sens de la circulation d'air du datacenter. L'air froid doit être aspiré de l'allée froide pour être extrait dans l'allée chaude ; • L'ensemble du matériel du Client doit être conçu pour un fonctionnement prolongé à des températures allant de 15°C à 40°C avec des niveaux d'humidité compris entre 5 et 90% ; • Les équipements du Client doivent être maintenus 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 ; • Au cours de l'exécution du présent Contrat, le Client s'engage à garder en bon état l'espace attribué à ses installations et, au terme du Contrat, à le restituer dans son état d'origine, hors usure normale.

3.4 Confidentialité : • Le Client et son personnel dûment habilité à accéder au datacenter d'Infomaniak s'engagent à ne pas divulguer ou communiquer à quiconque l'adresse ou la position GPS du datacenter DIII d'Infomaniak, informations qu'ils acceptent de considérer comme strictement confidentielle ; • En outre, le Client et son personnel dûment habilité s'engagent à ne pas photographier ou filmer l'intérieur ou l'extérieur du datacenter ; • Les parties reconnaissent que les informations de quelque nature qu'elles soient, échangées sur quelque support que ce soit et de quelque manière que ce soit, à l'occasion de réunions ou d'entretiens appartenant à l'autre partie portant notamment sur des aspects techniques, de savoir-faire ou de méthodologie devront rester strictement confidentielles. Tout comportement du Client et/ou de son personnel dûment habilité qui ne respecterait pas un des points du présent article peut être passible de poursuites judiciaires et entraîner une résiliation sans préavis du Contrat.

## Article 4 - Facturation

4.1 Les prix des Services fournis par Infomaniak au titre des présentes Conditions Particulières font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont ceux disponibles en consultation en ligne sur le Site d'Infomaniak et sur demande. Les périodes de facturation peuvent être d'un, trois, six ou douze mois selon l'option de facturation retenue par le Client. Dans le cas d'une location full rack, la consommation électrique sera facturée en sus mensuellement au tarif en vigueur des Services Industriels de Genève pour l'offre Vitale Vert.

4.2 Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera la suspension du Service à la suite des rappels automatiques. Infomaniak notifiera au Client par le biais d'envois successifs de différents mails de rappel l'obligation de s'acquitter du prix des services concernés. À défaut du paiement entier et passé le dernier rappel, le Client recevra une lettre recommandée avec accusé de réception pour l'informer de l'arrêt de ses installations pour défaut de paiement. Infomaniak procédera à l'arrêt et au débranchement des installations du Client dans un délai de 15 jours après le dernier rappel par recommandé. Le Client se verra refuser l'accès à tous ses équipements du datacenter jusqu'au paiement de la totalité des sommes dues à Infomaniak. Infomaniak ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait du retrait des équipements du Client de l'emplacement réservé suite à un défaut de paiement.

4.3 Infomaniak s'efforce d'avertir le Client en temps utile avant la fin de l'échéance du service. Cependant, il incombe au Client de respecter les délais impartis. À défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif, Infomaniak ne pourra effectuer le renouvellement demandé par le client et les appareils qui tenteront d'envoyer des fichiers cesseront d'être sauvegardés. Dans ce cas de figure, Infomaniak procédera à la suspension du Service sept (7) jours après la l'échéance du contrat et le supprimera au bout de sept (7) jours supplémentaires, soit quatorze (14) jours après l'échéance. La suppression du Service impliquera une suppression définitive et non-récupérable des données jusque-là sauvegardées.

## Article 5 - Durée et expiration du service

5.1 Le Contrat est conclu pour une durée de 6 mois minimum à compter de la date de mise à disposition de l'emplacement réservé au Client.

5.2 Chaque partie peut résilier de plein droit le présent Contrat, sans formalités et sans indemnités, par lettre recommandée avec un préavis de trois (3) mois pour la fin d'un mois.

5.3 Sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante, l'une ou l'autre des parties au Contrat est fondée à résilier unilatéralement de plein droit le présent Contrat en cas de manquement ayant fait l'objet d'une mise en demeure par lettre recommandée, ou toute autre forme de notification faisant foi, exposant le motif du manquement et restée sans effet durant un délai de trente (30) jours après notification.

5.4 Dès la résiliation du Contrat, la fourniture des Services cessera immédiatement avec l'obligation, pour le Client, de régler tous les montants impayés pour la durée souscrite. Le Client devra, en outre, procéder au retrait de ses équipements dans les trente (30) jours suivant la résiliation. À défaut du retrait de l'équipement, Infomaniak se réserve le droit de procéder, aux frais de Client, au retrait des équipements non récupérés. Le Client pourra récupérer son équipement auprès des services d'Infomaniak, sous réserve de l'acquittement de tout montant dû.

5.5 Une résiliation par Infomaniak, consécutive à un non-respect du présent Contrat par le Client, n'entraînera aucun droit au remboursement ou crédit. Si Infomaniak a subi des dommages en raison de la résiliation ou des circonstances ayant entraîné la résiliation, ceux-ci peuvent être exigibles auprès du Client. Tous les montants impayés par le Client resteront dûs en totalité et seront immédiatement exigibles.

## Article 6 - Obligations et responsabilité d'Infomaniak

6.1 Infomaniak s'engage à s'acquitter de toutes les tâches qui lui incombent conformément aux présentes conditions particulières, avec toute l'attention requise et avec le degré de compétence requis, ainsi qu'aux usages de la profession et à l'état de l'art.

6.2 Le Client est informé que l'intervention d'Infomaniak dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur le Service se limite à la mise à disposition des ressources matérielles et réseau

nécessaires au bon fonctionnement du Service et, compte tenu du haut degré de technologie mis en œuvre pour l'exécution du Service objet du présent contrat, Infomaniak est tenue à une obligation de moyens.

6.3 Infomaniak s'engage à : • Maintenir en état l'Environnement de Production ; • Remplacer, en cas de défaillance, le matériel défectueux dans les plus brefs délais possibles, sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toutes autres interventions qui nécessiteraient une interruption du service excédant les délais habituels de remplacement ; • Intervenir dans les plus brefs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client ; • Ne pas interférer sur les flux d'information Client transitant par les fibres et câbles Ethernet qui acheminent le trafic Internet directement dans l'Environnement de production du Client ; • D'assurer la confidentialité, l'intégrité et l'authenticité des données Client transitant à travers le réseau Ethernet et fibre géré par Infomaniak.

6.4 Infomaniak sera pleinement responsable envers le Client pour les dommages directs prouvés ou les dommages causés par une intention délibérée ou une négligence grave de sa part. Cependant, la responsabilité d'Infomaniak ne pourra être recherchée en cas de/d' : • Faute, négligence, omission ou défaillance du Client ; • Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lesquelles Infomaniak n'a aucun pouvoir de contrôle ; • Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté d'Infomaniak ; • Arrêt du Service pour toutes causes visées par Infomaniak pour non-respect du présent Contrat et/ou des CGU ; • Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client ; • Mauvaise utilisation des services par le Client ou par sa Clientèle ; • Non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier des fournisseurs d'accès internet (FAI) ;

6.5 Infomaniak se réserve le droit d'interrompre ou limiter ses Services au Client, afin de procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

6.6 Dans l'hypothèse où Infomaniak constaterait ou aurait connaissance d'une utilisation qui impacte son infrastructure et les autres clients, Infomaniak se réserve le droit de suspendre ou supprimer immédiatement le Service et/ou de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels Infomaniak pourrait prétendre.

6.7 Infomaniak ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client.

## Article 7 - Obligations et responsabilité du Client

7.1 Le Client est le seul administrateur de ses ressources, des équipements présents dans le datacenter.

7.2 Le Client est responsable pour tout manquement des personnes habilitées ayant accès au datacenter.

7.3 Le Client s'engage à souscrire une police d'assurance couvrant l'ensemble des dispositions prévues à l'article Assurance des présentes Conditions.

7.4 Le Client s'engage à procéder à l'installation de ses équipements à ses frais et par son personnel ou par des personnes habilitées.

7.5 Le Client s'engage à se conformer aux conditions techniques, aux normes d'installations fixées par Infomaniak concernant le datacenter, ainsi qu'aux règles et recommandations édictées par Infomaniak, notamment en matière de câblage et type de serveur utilisé. Le Client s'engage, en outre, à veiller à la bonne conformité de ses installations en cas de modification apportée par Infomaniak à l'ensemble de ces règles de fonctionnement.

7.6 Toute intervention sur l'espace alloué par Infomaniak pour le Client relève de la seule responsabilité de ce dernier. Pour tout dysfonctionnement qui interviendrait, quelle qu'en soit la nature, le Client ne pourra en aucun cas appeler en garantie Infomaniak. De plus, Infomaniak n'assure pas la maintenance du Service.

7.7 Le Client est le seul responsable des fichiers transmis et il assume tous les risques qui y sont associés, y compris ceux qui sont liés à la propriété intellectuelle ou toute autre revendication juridique. En utilisant et en stockant des fichiers sur le service Swiss Backup, vous comprenez et déclarez que vous disposez des droits nécessaires sur ces données.

7.8 Concernant tout logiciel standard et tout autre logiciel développé ou fourni par des tiers, le Client s'engage à accepter et à respecter les conditions générales appliquées par des tiers aux droits d'utilisation, de licence et de service associé à ces logiciels.

7.9 Le Client comprend et accepte qu'Infomaniak ne sera pas tenue pour responsable envers le Client pour toute perte, y compris les dommages indirects, accidentels, spécifiques ou consécutifs, encourus par chaque partie en raison de la perte, le vol, la divulgation non autorisée, d'une manipulation non autorisée, d'une altération, d'une privation de jouissance ou de tout autre compromission concernant les identifiants ou mots de passe utilisés par le Client.

7.10 Le Client est en outre informé qu'il ne pourra à aucun moment accéder physiquement aux serveurs.

7.11 Le Client ne pourra prétendre ni au remboursement ni au remplacement ou encore à une quelconque indemnisation par Infomaniak pour d'éventuels dégâts ou pannes que pourraient subir ses équipements et qui seraient de son fait.

## **Article 8 - Limitation de la responsabilité**

8.1 Le Client accepte qu'en aucun cas Infomaniak ne soit tenue pour responsable envers le Client pour toute perte encourue par ce dernier du fait de l'utilisation en dehors du champ d'utilisation tel qu'il est spécifié dans les présentes conditions particulières et CGU d'Infomaniak.

8.2 Le Client reconnaît qu'Infomaniak ne soit pas tenue pour responsable envers le Client pour toute perte, y compris les dommages indirects, accidentels, spécifiques ou consécutifs, encourus par chaque partie en raison de la perte, le vol, la divulgation non autorisée, d'une manipulation non autorisée, d'une altération, d'une privation de jouissance ou de toute autre compromission.

## Article 9 - Maintenance programmée

9.1 Les infrastructures des espaces de colocation sont conçues de sorte que la maintenance des infrastructures n'implique aucun arrêt planifié du Service de Colocation.

9.2 En cas d'opération de maintenance prévue sur les infrastructures techniques pouvant fragiliser les conditions du Service (ex. : basculement sur une chaîne de distribution électrique secondaire d'un niveau de redondance inférieur à la chaîne primaire), Infomaniak préviendra préventivement le Client.

## Article 10 - Mandataires

10.1 Le Client, s'il obtient l'accord préalable écrit d'Infomaniak, peut confier la totalité ou une partie des travaux sur son espace à un mandataire habilité à effectuer lesdits travaux.

10.2 Le mandataire doit être à même de prouver qu'il a souscrit à une police d'assurance ayant une couverture équivalente à celle du Client.

10.3 En aucun cas, un mandat confié par le Client à une tierce partie ne sera de nature à dégager le Client de ses obligations ou de sa responsabilité fixées par Infomaniak.

## Article 11 - Conformité du Service

11.1 Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'Infomaniak tous les conseils et informations qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

## Article 12 - Assurance

12.1 Le Client est responsable d'assurer le matériel lui appartenant hébergé dans le cadre du Service de Colocation, y compris pendant les phases d'emménagement et de déménagement.

12.2 À ce titre, il lui appartient de souscrire à une police d'assurance contre tous les risques usuels et dommages qu'il pourrait subir (risque d'incendie, vol, détérioration, perte d'exploitation et de profit, dommages immatériels, etc.).

12.3 Infomaniak s'engage à assurer l'ensemble du datacenter (autre que les installations et aménagements du Client) et de contracter une assurance de responsabilité civile d'exploitation.

## Article 13 - Cession du contrat

13.1 Il est expressément convenu que le Client n'a pas la possibilité de céder, à titre gracieux ou onéreux, les droits et obligations visés aux présentes, sans l'accord écrit préalable et express d'Infomaniak. Le Client signataire des présentes sera considéré comme le seul cocontractant d'Infomaniak.

## Article 14 - Support

14.1 Le Service de Colocation prévoit des prestations de service effectuées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et d'autres prestations en jours ouvrés uniquement. Infomaniak ne fournit aucun support technique pour les équipements du Client, quelle que soit l'infrastructure choisie. Le Client ayant accès à la plateforme en assume pleinement la maintenance. Sauf événement exceptionnel ou accord des parties, Infomaniak n'interviendra jamais directement sur les équipements du Client, même pour une demande de redémarrage du système.

14.2 Les prestations suivantes sont effectuées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : • Surveillance et gestion de la continuité de fonctionnement de l'Environnement de Production ; • Gestion des incidents ; • Gestion des accès ; • Surveillance et sécurité du datacenter.

14.3 Les prestations suivantes sont effectuées en jours ouvrés : • Étude des changements ; • Conduite des changements ; • Maîtrise d'œuvre et pilotage du contrat.

## Article 15 - Garanties du niveau de service (SLA)

### 15.1 Généralités

15.1.1 Infomaniak est en mesure de proposer au Client un service de piquet 365 jours par an, 24/24h pour assurer la disponibilité des ressources IT nécessaires en cas d'événement inhabituel ou problème logiciel et/ou technique lié à l'Environnement de Production du Client. Ce dernier sera alors lié par un contrat spécifique.

15.1.2 Infomaniak devra répondre sous 12 heures ouvrées à toute demande de modification de configuration demandée par le Client dans le cadre de l'Environnement de production mis à disposition du Client.

15.1.3 Infomaniak garantit l'accessibilité à la personne de contact (ou à son suppléant dûment mis au courant) depuis la console d'administration du Service ([manager.infomaniak.com](https://manager.infomaniak.com)).

### 15.2 Engagements de niveaux de service

15.2.1 Taux de disponibilité Le taux de disponibilité est calculé sur la base du nombre total de minutes du mois sélectionné auxquelles sont soustraites les minutes totales d'indisponibilité du



mois sélectionné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois sélectionné. Plus spécifiquement, Infomaniak s'engage à assurer le taux de disponibilité suivant sur le Service : 99.97%.

**15.2.2 Taux d'indisponibilité** L'indisponibilité maximale de l'Environnement de Production ne devra pas excéder une heure pour chaque cas de panne survenu. Infomaniak aura à charge de rétablir le ou les services, le cas échéant de remplacer le matériel défectueux. Le Client sera immédiatement prévenu lors de toute défaillance.

**15.2.3 Pénalités** Sauf en cas de Force majeure (voir plus bas), le Client peut prétendre à l'application de pénalités en cas de perturbations sur les ressources dues à un manquement d'Infomaniak ou de l'un de ses sous-traitants. Dans tous les cas, le montant maximal des pénalités s'élèvera à hauteur du montant annuel du Service. Le Client ne peut prétendre à l'application des pénalités que si le signalement de l'indisponibilité des ressources est effectué au plus tard deux mois après la sure-venue de cette dernière, et à condition d'adresser à Infomaniak une demande comprenant : • Les date(s) et heures de début et fin de l'indisponibilité ; Infomaniak analysera la cause de l'indisponibilité et se réservera le droit de demander des informations complémentaires afin de mener à bien son analyse. S'il ressort de cette analyse que l'indisponibilité est de son fait (hors cas de force majeure, voir en fin de document), alors elle appliquera les pénalités prévues dans le tableau ci-dessus conformément au taux d'indisponibilité identifié.

**15.2.4 Facteurs d'exclusion** L'application de pénalités en cas d'indisponibilité du Service n'est pas envisageable lorsque cette dernière intervient à la suite : • de facteurs sur lesquels Infomaniak n'a aucun contrôle ; • d'une utilisation inappropriée du Service de la part du Client ; • d'une maintenance planifiée ; • d'un blocage appliqué par Infomaniak et résultant d'une décision conforme à nos CGU ;

## **15.3 Résolution des erreurs et des défaillances du système**

**15.3.1 Rapports d'erreurs** Les défaillances font l'objet d'une analyse détaillée afin d'en comprendre l'origine et de permettre la mise en œuvre des mesures qui permettent de prévenir leur récurrence.

**15.3.2 Traitement des réclamations (escalation process)** Les réclamations doivent être soumises par voie électronique à Infomaniak via le formulaire de contact (<https://support.infomaniak.com>) ou directement depuis l'assistant disponible dans la Console d'Administration.

**15.3.3 Défaillances du système et erreurs** Principe Infomaniak met tout en œuvre afin de garantir la disponibilité telle qu'indiquée plus haut. En cas de panne d'un des éléments, Infomaniak s'engage à rétablir le Service défaillant dans les meilleurs délais. Les pannes de l'infrastructure qui impliquent l'interruption des Services ont été communiquées dans les meilleurs délais aux Personnes de contact (voir plus bas) et peuvent permettre d'engager des pénalités. Infomaniak ne peut cependant pas être tenue responsable des défaillances qui seraient liées aux technologies installées par le client, dans la mesure où celles-ci ne seraient pas liées à une négligence de la part

d'Infomaniak. Dans le cas où le Client soupçonne ou constate un dysfonctionnement et/ou une indisponibilité sur les installations d'Infomaniak, il appartient au Client de contacter les services de support d'Infomaniak via <https://support.infomaniak.com> ou directement depuis l'assistant disponible dans la Console d'Administration en notifiant le problème comme urgent. Le Client devra détailler et transmettre toutes les informations utiles à Infomaniak afin que cette dernière puisse intervenir le plus efficacement et rapidement possible sur le problème. Infomaniak mettra tout en œuvre pour répondre au plus vite au Client.

15.3.4 Indicateurs de mesure et monitoring Infomaniak monitore en permanence la disponibilité de ses Services permettant une surveillance de l'ensemble de ses infrastructures système et réseau. De base, Infomaniak met en œuvre et assure la maintenance proactive de mesures adéquates dans le but de : • Surveiller la disponibilité système du Service ; • Détecter des perturbations potentielles liées à l'infrastructure.

15.3.5 Maintenance Principe Infomaniak s'engage à maintenir ses installations (matérielles et logicielles) afin de garantir un Service fiable. Ce service comprend : • la correction des problèmes qui conduisent à une interruption de services sous la responsabilité d'Infomaniak, notamment le matériel (serveurs, switch, routeurs, etc.) ; • le remplacement ou la mise à niveau du matériel si nécessaire ; Le Client sera informé au plus tard 48 heures ouvrables avant chaque maintenance pouvant affecter le bon fonctionnement de ses applications. Les maintenances ont un effet suspensif sur les pénalités. Aucune compensation ne peut être demandée durant les procédures de maintenances planifiées ou urgentes.

## 15.4 Communication

15.4.1 Personnes de contact chez le Client Les personnes de contact désignent les personnes habilitées à communiquer de manière officielle avec Infomaniak. Ces personnes doivent figurer dans les comptes utilisateurs de la Console d'Administration Infomaniak et avoir des droits de gestion sur le Service concerné par ce document. Les personnes de contact évaluent les priorités sur les tickets ouverts. Infomaniak peut exiger un processus d'authentification par mesure de sécurité.

15.4.2 Personnes de contact chez Infomaniak Le Client peut contacter le support durant les Heures ouvrables.

15.4.3 Communications venant du Client L'établissement de tickets doit être effectué depuis la page support d'Infomaniak ([support.infomaniak.com](https://support.infomaniak.com)) ou l'assistant dédié à cet effet dans la Console d'Administration. La création d'un ticket doit laisser une "trace" et doit être conservée durant la durée du contrat. Le téléphone peut être utilisé pour les demandes rapides qui ne nécessitent pas d'investigation. Le cas échéant, Infomaniak peut demander, ou procédera à, la création d'un ticket.

15.4.4 Communications venant d'Infomaniak Les communications sortantes d'Infomaniak seront envoyées depuis l'adresse [support@infomaniak.com](mailto:support@infomaniak.com) à destination des personnes de contact.

Infomaniak peut également faire des demandes qui nécessitent des réponses rapides par téléphone.

## 15.5 Sécurité

15.5.1 Mesures de sécurité • Sauvegarde quotidienne préventive dans un second Datacenter géré par Infomaniak • Contrôle strict des accès aux sites physiques et équipements d'Infomaniak ; • Redondance N+1 du réseau, du courant électrique et refroidissement sur tous les sites de production ; • Pour chaque type de serveur et sur chaque site, un ou plusieurs serveurs sont en permanence disponibles rapidement en cas de besoin (défaillances, etc.). La responsabilité d'Infomaniak ne pourrait être engagée en cas d'indisponibilité pour cas de force majeure (voir plus bas) comme en cas de pénurie de matières premières ou rupture de stock chez les fournisseurs ; • Assurance pour couvrir les prestations ainsi que tout risque inhérent à l'activité d'Infomaniak ainsi que ses obligations légales ;

15.6 Force majeure La force majeure se définit comme un événement imprévisible et/ou inévitable et indépendant de la volonté d'Infomaniak. La responsabilité d'Infomaniak ne sera pas engagée si l'exécution du Contrat, ou de toutes obligations incombant à Infomaniak au titre du présent Contrat, est empêchée, limitée ou dérangée du fait, mais à titre non-exhaustif, d'un incendie, d'une explosion, d'une défaillance des réseaux de transmission, d'une panne de services publics ou de télécommunications, d'un effondrement des installations, d'une épidémie, d'une pandémie, de catastrophes naturelles, d'un tremblement de terre, d'une inondation, d'une panne d'électricité, d'une guerre, d'un embargo, d'une loi, d'une injonction, d'une demande ou exigence de tout gouvernement, d'une grève, d'un boycott, d'un retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou toute autre circonstance hors du contrôle raisonnable d'Infomaniak. En cas de survenue d'un cas de force majeure, la partie qui ne peut pas exécuter ses obligations conformément au contrat est tenue d'en informer l'autre partie par lettre recommandée, dès qu'elle en a connaissance. Ceci n'engage en rien l'autre partie quant à l'acceptation ou à la contestation des allégations relatives au cas de force majeure. Dans les cas de force majeure, le client peut résilier immédiatement le contrat en tout temps.

Révision du 25/04/2023