

## 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 Public Cloud (ci-après « Public Cloud ») 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 Dans le cadre de la fourniture du Public Cloud, Infomaniak met à la disposition du Client un vaste éventail de Ressources sur une infrastructure cloud mutualisée pour différents cas d'utilisation dont les configurations et caractéristiques sont décrites et accessibles en ligne sur le Site d'Infomaniak. Ces ressources correspondent à différentes combinaisons en termes de capacités de CPU, de mémoire, de stockage et de mise en réseau. L'accès aux ressources ne peut être garanti et est conditionné par leur disponibilité au moment de la commande.

2.2 Le Client est seul administrateur de ses ressources et a la possibilité de gérer et/ou souscrire à tout moment des ressources supplémentaires (Instances, load balancers, volumes, etc.) et de gérer la facturation relative à la consommation des ressources depuis la Console d'Administration.

2.3 L'utilisation du Service commence par une période d'essai qui revêt la forme d'un free tier. Il s'agit d'un montant unique offert jusqu'à expiration du montant et pour une durée maximale de trois mois. Il fonctionne comme un rabais appliqué sur les factures émises. Il n'est attribué qu'une seule fois par Organisation lors de la commande du premier Public Cloud. Il ne pourra être modifié pour une organisation spécifique et le Client ne peut prétendre à une extension du montant. Les commandes suivantes ne donneront pas droit à un nouveau free tier.

## Article 3 - Facturation

3.1 Les tarifs applicables au Public Cloud sont disponibles sur le Site d'Infomaniak et au cours du processus de commande.

3.2 Il est demandé au Client d'utiliser une Carte de Crédit au moment de la commande du Cloud Public.

3.3 Ce produit fonctionne à la facturation sur consommation. Chaque période de consommation débute le premier jour de chaque mois et se termine au dernier jour de chaque mois. Le prix des

Ressources est, ainsi, déterminé par le temps d'utilisation de ces dernières et les tarifs appliqués sur les Ressources et éléments associés tels que choisis par le Client.

3.4 Le Client utilisant le Public Cloud accepte d'être facturé par Infomaniak le mois suivant, usuellement le premier jour de chaque mois consécutif à la période consommée.

3.5 En cas d'échec du débit automatique, une notification est envoyée au Client, ainsi qu'à l'ensemble des utilisateurs ayant un accès à la facturation de l'Organisation. De nouvelles tentatives de débit et des rappels de facture interviennent après quatre (4), sept (7) et cinquante-quatre (54) jours. Il appartient au Client de faire le nécessaire pour mettre à jour son profil de paiement et le Client a la possibilité de régler la facture manuellement depuis la section "À payer" de la Console d'Administration. En cas de non-paiement, le produit sera bloqué sept (7) jours après l'émission de la facture et sera résilié automatiquement après septante-quatre (74) jours.

3.6 En cas de blocage, la facturation liée aux Ressources de stockage - Object Storage, Block Storage, Snapshots et Backups (cette liste peut évoluer en fonction des services proposés) - continue.

3.7 En cas de déblocage à la suite du règlement de la facture, la réactivation des Ressources se fera sous réserve de leur disponibilité à ce moment précis.

## Article 4 - Obligations et responsabilité d'Infomaniak

4.1 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.

4.2 Le Client est informé que l'intervention d'Infomaniak dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur le Public Cloud se limite à la mise à disposition des ressources matérielles et réseau nécessaires au Public Cloud (Infomaniak n'assume à ce titre que la location de Ressources, sans aucune maîtrise ni garantie, ni sur l'utilisation faite des Ressources ni sur le contenu stocké sur le service).

4.3 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.

4.4 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.

4.5 En cas d'utilisation de la bande passante au delà de 100To/mois, Infomaniak sera en droit de procéder à la suspension du Service et prendra contact avec le Client afin de solliciter une justification. En outre, Infomaniak se réserve le droit de mettre en place un contrat spécifique pour ce type d'utilisation de la bande passante.

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

## Article 5 - Obligations et responsabilité du Client

5.1 Le Client est le seul responsable du contenu des données installées sur le Service Public Cloud 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. Aussi, Il est le seul responsable de l'activité qui se produit sur son Compte, de ses utilisateurs finaux et de toute activité de ses utilisateurs finaux, de ses employés, de tiers (y compris ses sous-traitants ou agents) utilisant les données, ressources et applications du Client installées sur le Service Public Cloud.

5.2 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.

5.3 L'installation d'applications/scripts qui pourraient compromettre la fonction normale ou la sécurité du réseau n'est pas autorisée. L'exécution des processus suivants est interdite :

- a. services de partage de fichiers (logiciels Peer-to-Peer) ;
- b. bruteforce Programs/Scripts/Applications ;
- c. mail Bombs/Spam Scripts ;
- d. bots, Bouncer, IRC Services ;
- e. scan de ports (sniffing, spoofing...) ;
- f. toute activité liée aux crypto-monnaies ;
- g. comportements litigieux tels que des échanges de trafic (Hitleap, Jingling) ;
- h. black Hat SEO (download et reupload de vidéos sur des plateformes vidéo en ligne, entre autres) ;
- i. mise à disposition de services de débridage ayant pour but de permettre le téléchargement en grande quantité sur des plateformes d'hébergement de fichiers ;
- j. Configuration d'un VPN public.

Cette liste n'est pas exhaustive et en cas de doute, il est de la responsabilité du Client, avant d'installer une application/script, de vérifier si l'activation est autorisée par Infomaniak.

5.4 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.

5.5 Le Client accepte que l'utilisation du Service implique une transmission sur Internet et sur d'autres réseaux qui ne sont pas exclusivement sous le contrôle d'Infomaniak. Le Client est responsable de la protection et du niveau de chiffrement de ses données et accepte les risques associés aux communications électroniques et la possibilité que des tiers non autorisés y aient accès, et il accepte qu'Infomaniak ne soit pas responsable de toute perte, vol ou dommage.

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

## Article 6 - Partenariat avec Microsoft

6.1 En tant que Partenaire Microsoft, Infomaniak propose au client différents Microsoft Windows Server qu'il peut installer sur ses instances avec des licences incluses. Les licences sont facturées automatiquement et appartiennent exclusivement à Infomaniak. Chaque licence est activée lorsque le Client utilise une des versions proposées sur son instance et s'arrête au moment où l'instance est détruite.

6.2 En tant que Partenaire Microsoft, Infomaniak n'autorise pas l'utilisation d'une licence personnelle du client (ou Bring Your Own Licences). Dans le cas d'une utilisation d'une licence propre ou d'une version d'évaluation par le Client, Infomaniak met à disposition et facture automatiquement la licence correspondante fournie par Infomaniak. Le Client peut alors activer son OS via la procédure d'activation.?

6.3 Dans l'éventualité où le Client utilise des logiciels Microsoft, au sein de Windows Server, nécessitant une Licence Mobility, comme Microsoft SQL Server, Microsoft Sharepoint Server ou Microsoft Exchange Server, Il devra transmettre le document de Software Assurance à Infomaniak. En cas de non-transmission du document lors de la création de l'instance, mais également lors du renouvellement de la Software Assurance, Infomaniak sera en droit d'interrompre l'instance sans préavis.

## Article 7 - Sauvegarde et emplacement des données

7.1 L'ensemble des données transmises par le Client à Infomaniak est stocké et hébergé exclusivement dans des centres de données localisés en Suisse qui sont la propriété d'Infomaniak.

7.2 Infomaniak ne procède à aucune sauvegarde des données Client et met à disposition toute la documentation nécessaire afin de permettre une utilisation optimale du Service, notamment en ce qui concerne la sauvegarde des données.

7.3 Le Client est responsable de configurer et d'utiliser correctement le Serveur. Il a en charge de mettre en œuvre ses propres mesures pour maintenir une sécurité, une protection, une sauvegarde et une disponibilité appropriées de ses données, ce qui peut inclure l'utilisation d'une technologie de chiffrement pour protéger ses données contre les accès non autorisés et l'archivage de ces contenus ou l'utilisation d'une fonctionnalité de sauvegarde d'Infomaniak, telle que, par exemple, Swiss Backup ou kDrive.

7.4 Le Client reconnaît que toute résiliation, qu'elle résulte d'un impayé ou d'une action volontaire ou involontaire de la part du Client, entraînera la suppression immédiate, définitive et irrécupérable de l'ensemble des données contenues sur le Serveur. Le Client prendra soin de procéder au rapatriement préalable de toutes ses données en cas de résiliation anticipée et volontaire.

## Article 8 - Politique de confidentialité

8.1 Tout le détail de la Politique de Confidentialité peut être consulté sur la page du Site <https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite>.

## Article 9 - Garanties du niveau de service (SLA)

### 9.1 Engagements de niveaux de service

#### 9.1.1 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 les niveaux de Service suivants :

Ressources	Garanties du niveau de Service (SLA)
Instances, Load balancers	Taux de disponibilité mensuelle : 99.99 %
Block storage, Object storage, Volumes backups, Instances snapshots, Volumes snapshots	Taux de disponibilité mensuelle : 99.90 %

#### 9.1.2 Pénalités

Sauf en cas de force majeure, le Client peut prétendre à l'application de pénalités en cas de perturbation sur les ressources due à un manquement d'Infomaniak ou de l'un de ses sous-traitants. Les taux de pénalités sont présentés dans le tableau ci-dessous et le montant correspondant, calculé sur la facture relative à la période durant laquelle l'indisponibilité est survenue, alimentera le Free Tier sous forme de crédits d'utilisation.

Ressources	Disponibilité	Pénalité
<i>Instances, Load Balancers</i>	Inférieure à 99,99% et supérieures à 95% >	10%
	Inférieure à 95%	100%

Ressources	Disponibilité	Pénalité
<i>Block storage, Object storage, Volumes backups, Instances Snapshots</i>	Inférieure à 99,90% et supérieure à 95%	10%
	Inférieure à 95%	100%

#### 9.1.3 Facteurs d'exclusion

### Infomaniak Network SA

Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genève - Suisse  
CHE-185-477.109

<https://contact.infomaniak.com>

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.

## 9.2 Résolution des erreurs et des défaillances du système

### 9.2.1 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. Le Client sera prévenu lors de toute défaillance détectée par Infomaniak.

### 9.2.2 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.

### 9.2.3 Défaillances du système et erreurs

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 de la disponibilité des applications du client sont 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.

### 9.2.4 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.

## 9.2.5 Maintenance

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 et aucune compensation ne peut être demandée durant les procédures de maintenances planifiées ou urgentes.

## 9.3 Communication

### 9.3.1 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.

### 9.3.2 Personne de contact chez Infomaniak

Le Client peut contacter le support durant les Heures ouvrables.

### 9.3.3 Communications venant du client

L'établissement de tickets doit être effectué depuis la page support d'Infomaniak (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.

### 9.3.4 Communications venant d'Infomaniak

Les communications sortantes d'Infomaniak seront envoyées depuis l'adresse support@infomaniak.com à destination des personnes de contact. Infomaniak peut également faire des demandes qui nécessitent des réponses rapides par téléphone.

## 9.4 Sécurité

### 9.4.1 Mesures de sécurité

- 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.

## 9.5 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'un pandémie, de catastrophes naturelles, d'un tremblement de terre, d'un 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 22/06/2023