Serveur cloud managé

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 Serveur Cloud (ci-après « Serveur ») 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 ou technique, jurisprudentielle.

Article 2 - Description du service

2.1 Dans le cadre de la fourniture du service, Infomaniak met à la disposition du Client un Serveur disposant d'un réseau privé et sécurisé ainsi qu'un éventail de ressources pour différents cas d'utilisation dont les configurations et caractéristiques sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'Infomaniak. Les types de ressources correspondent à différentes combinaisons en termes de capacités de CPU, de RAM et de stockage.

2.2 Pour chaque Serveur, le Client est seul administrateur de ses ressources et dispose de la possibilité de souscrire des ressources supplémentaires (CPU, mémoire et stockage).

2.3 Applications

2.3.1 De plus, dans le cadre de l'utilisation du Service, Infomaniak met à disposition du Client un outil non surfacturé nommé Applications Web, permettant l'installation d'applications sur l'espace d'hébergement prévu à cet effet.

2.3.2 L'outil intègre deux types d'applications, celles développées et gérées par Infomaniak et celles développées par des tiers. Applications développées par Infomaniak Site Creator Applications développées par des Tiers Toutes les autres applications à l'exception de celle visée au point précédent.

Article 3 - Facturation

3.1 Les tarifs applicables pour le Service sont indiqués sur le Site et au cours du processus commande.

3.2 Le détail relatif au processus de facturation est précisé dans les CGU à l'article Modalités de paiement.

3.3 À défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif, Infomaniak ne pourra effectuer le renouvellement demandé par le client. Infomaniak procédera à la suspension du serveur un (1) jour après l'échéance du contrat et le supprimera au bout de treize (13) jours supplémentaires (serveur + sauvegardes), soit quatorze (14) jours après l'échéance. Aucune récupération des données ne sera possible une fois le service supprimé.

Article 4 - Obligations et responsabilités d'Infomaniak

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

4.2 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.

4.3 Infomaniak assure le support pour toute demande relative aux Applications qu'elle gère et sur lesquelles elle peut intervenir. Est considérée comme demande de support à laquelle répondra Infomaniak, toute demande relevant de la fonctionnalité même de l'Application et des problèmes impactant le fonctionnement tel que normalement attendu de ladite Application. Infomaniak ne répondra pas à toute demande relevant du Webmastering, à savoir du développement à proprement parler du site internet du Client. De plus, en cas d'utilisation des Applications, gérées ou non par Infomaniak, cette dernière n'offre aucun support et n'assume aucune responsabilité au regard des clients finaux du Client.

4.4 Le Client est informé que l'intervention d'Infomaniak dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur le Serveur, ainsi que sur les Applications gérées par Infomaniak, se limite à la mise à disposition des Ressources matérielles et réseau nécessaires au bon fonctionnement du Serveur.

4.5 Infomaniak se réserve le droit d'interrompre ou limiter ses Services au Client afin de procéder à une intervention technique dans le but d'en améliorer le fonctionnement. De plus, Infomaniak se réserve le droit d'apporter des modifications aux applications qu'elle gère afin d'en optimiser le fonctionnement et de retirer des fonctionnalités si elle le juge nécessaire.

4.6 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.

Article 5 - Obligations et responsabilités du Client

5.1 Le Client est le seul responsable du contenu, des données installées sur le Service, ainsi que du développement, de la modération, de l'exploitation, de la maintenance, du support et de l'utilisation de son contenu et applications, y compris lorsque son contenu est fourni par ses utilisateurs finaux.

5.2 Le Client est le seul responsable des utilisateurs finaux utilisant les données, ressources et applications du Client.

5.3 En ce qui concerne 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 services associés à ces logiciels, les dites pouvant contenir des dispositions qui prévalent sur les présentes Conditions.

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

5.5 L'installation et l'utilisation des applications développées par des tiers sont effectuées au propre risque du Client. En particulier, Infomaniak ne fournit aucune assurance et aucune garantie concernant la stabilité, la fiabilité, la qualité, l'adéquation pour une utilisation spécifique ou des résultats spécifiques de ces applications et refuse toute responsabilité à cet égard. L'utilisation d'applications développées par des tiers n'exempt pas le Client de respecter ses Obligations telles que définies dans Obligations et responsabilités du Client des CGU.

5.6 De plus, il est de la responsabilité du Client de mettre et tenir à jour les scripts, applications (CMS, forums et autres) ainsi que leurs dépendances. En cas de problèmes dus à l'utilisation d'une version antérieure à la version la plus actuelle ou comportant une faille ou à la non-installation de mise-à-jour, Infomaniak ne pourra être tenue pour responsable.

5.7 L'utilisation de l'application Site Creator est soumise à l'acceptation des Obligations telles que définies à l'article Obligations et responsabilités des Client dans les CGU. La responsabilité d'Infomaniak ne saurait, ici, être engagée pour tout problème survenant lors de l'utilisation de fonctionnalités développées par des tiers, comme, à titre d'exemple, les moyens de paiement mis à disposition des clients finaux par le Client. L'utilisation desdites fonctionnalités est, par ailleurs, soumise à l'acceptation conditions spécifiques du tiers.

Article 6 - Service Patchman Security Scanner

6.1 Patchman Security Scanner est un service gratuit inclus permettant la détection et la correction de manière proactive des vulnérabilités de sécurité connues dans les applications web courantes. Cette protection détecte également les fichiers malveillants et les met automatiquement en quarantaine afin de préserver votre réputation et d'éviter que vos sites soient pénalisés par les moteurs de recherche.

6.2 Il est possible de désactiver ce service à tout moment depuis votre Console d'administration.

6.3 La détection de logiciels malveillants s'exécute localement sur votre Service, ce qui signifie que le Contenu du Client ne quitte jamais l'infrastructure d'Infomaniak.

6.4 Un fichier détecté comme malveillant est déplacé dans un dossier sécurisé pour ensuite être supprimé automatiquement après 6 mois. Durant cette période, le Client peut à tout moment annuler cette opération depuis sa Console d'administration.

6.5 Le Client est notifié par email dès lors qu'une faille ou un fichier malveillant est détecté, automatiquement corrigé ou mis en quarantaine.

6.6 Le Client reconnaît et accepte qu'Infomaniak est autorisée à utiliser les services d'entreprises tierces pour assurer la prestation du Service Patchman Security Scanner sans le consentement du Client.

Article 7 - Sauvegarde des données

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

7.2 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.

7.3 Infomaniak sauvegarde préventivement le contenu du Serveur Cloud une fois par jour sur des serveurs répartis entre plusieurs de ses datacenters. Sept (7) sauvegardes successives sont conservées et peuvent être restaurées par le client.

7.4 Toute résiliation, qu'elle résulte d'un impayé ou d'une action volontaire ou involontaire de la part du Client, entraînera la suppression des données et qu'une récupération ne sera possible que dans les six (6) jours suivant la suppression. Au-delà de ce délai de six (6) jours, toute récupération sera définitivement impossible. Le Client prendra, en outre, le soin de procéder au rapatriement préalable de toutes ses données en cas de résiliation anticipée et volontaire.

Article 8 - Garanties du niveau de service (SLA)

8.1 Engagements de niveaux de service

8.1.1 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 le taux de disponibilité suivant sur le Service : 99.99%.

8.1.2 Taux d'indisponibilité

L'indisponibilité maximale ne devra pas excéder 5 minutes par mois. Le dépassement de l'indisponibilité ou la récurrence d'indisponibilités donneront lieu à un système de pénalités établi ci-dessous.

8.1.3 Classes d'erreurs et temps d'intervention

Le tableau ci-dessous résume les temps maximum autorisés par panne par rapport aux classes d'erreurs identifiées. Une occurrence est ouverte tant qu'une panne n'est pas signalée comme étant résolue par Infomaniak.

Classe d'erreur	Effets	Temps d'interruption
A	Indisponibilité du Service	5 minutes
A2	Minutes d'indisponibilité supplémentaires de A	1 minute
B	Ralentissement du réseau internet	60 minutes
C	Problème de sécurité du Service	60 minutes
D	Problème lié à la mise à jour du Service	120 minutes
E	Panne sur l'un des serveurs virtuels du client	120 minutes

8.1.4 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 de la pénalité ne pourra dépasser 50% du montant du contrat en cours. 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, donnera lieu à un dépôt sur le compte prépayé.

Classe d'erreur	Occurrences(s) par année	Pourcentage du montant du contrat en cours
A	1	10%
A2	Ne s'applique pas	1%
A	2	20%
A	3	30%
A	4	50% avec rupture de contrat possible

B à E	2	5%
B à E	4	10%
B à E	6	20%
B à E	8	30%

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 survenue 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.

8.1.5 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 ;

8.2 Résolution des erreurs et des défaillances du système

8.2.1 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.

8.2.2 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.

8.2.3 Défaillances du système et erreurs

Principe

Infomaniak met tout en œuvre afin de garantir les 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.

8.2.4 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.

8.2.5 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.

8.3 Communication

8.3.1 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.

8.3.2 Personnes de contact chez Infomaniak

Le Client peut contacter le support durant les Heures ouvrables.

8.3.3 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.

8.3.4 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.

8.4 Sécurité

8.4.1 Traçabilité et logs

- Système de traçabilité des changements de niveau d'application ;
- Traçabilité des accès au système par les employés d'Infomaniak ;
- Conservation des logs serveur durant une semaine au minimum.

8.4.2 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 ;

8.5 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.

Article 9 - Politique de confidentialité

9.1 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.

Révision du 24/06/2026