

## 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 Jelastic Cloud (ci-après « Jelastic ») 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 du Service Jelastic, Infomaniak met à disposition du Client des services de stockage et de serveurs virtuels sur une infrastructure connectée à Internet, ainsi qu'une interface Client permettant de créer / gérer des applications choisies (Java, PHP, Ruby, .Net, Node.JS, Python, etc.) dans un environnement Cloud.

2.2 L'utilisation du Service commence par une période d'essai gratuit. Au cours de cette période, le Client a la possibilité de tester une version du Service avec des fonctionnalités limitées et sans garantie, et le Client peut, à tout moment, choisir de basculer sur la version payante afin d'utiliser la version complète du Service. La période d'essai se terminera automatiquement après le délai mentionné sur le Site d'Infomaniak. Le Client ne pourra plus commencer un essai après s'être enregistré en tant qu'Utilisateur de la version complète du Service et toute tentative visant à contourner le délai imparti durant cette période d'essai sera considérée comme une violation des présentes conditions.

2.3 Infomaniak développe le Service en permanence et peut introduire des modifications relatives au Service et à l'environnement d'exploitation à sa discrétion. Infomaniak informera le Client à l'avance de tout changement susceptible d'affecter le Service. Si de tels changements nécessitent des modifications matérielles ou du logicielles du Client, le Client devra s'occuper de ces changements à ses propres frais.

## Article 3 - Facturation

3.1 Le Service est facturé en fonction de l'utilisation des ressources et les tarifs sont indiqués sur le Site d'Infomaniak.

## 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 Service se limite à la mise à disposition des ressources matérielles et réseau nécessaires au bon fonctionnement du Service.

4.3 Infomaniak s'engage à :

- Maintenir en état de fonctionnement l'Infrastructure ;
- 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.

4.4 La responsabilité d'Infomaniak en cas de perte ou de corruption de données sera limitée à celle résultant de son non-respect de ses engagements contractuels.

4.5 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.

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 responsable de la cohérence de son environnement d'exploitation avec la configuration choisie dans la spécification de Service.

5.2 Le Client est le seul responsable des fichiers transmis sur le Jelastic 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.

5.3 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.

5.4 Le Client s'engage, en outre, à tenir à jour ses scripts, applications (CMS, logiciels et autres) ainsi que leurs dépendances.

5.5 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.

5.6 Les ressources fournies (notamment le stockage, le trafic, l'utilisation du processeur, de la mémoire et d'adresses IP publiques) ne peuvent être utilisées que pour les opérations ordinaires du Service. En ce qui concerne les utilisations intensives des ressources par le Client ou par les utilisateurs du Service (par exemple le téléchargement de données allant au-delà des opérations ordinaires comme des vidéos, du streaming, des jeux, le partage de fichiers, un nombre élevé d'accès simultanés, le stockage excessif de fichiers de données, la mise en cache de fichiers, un accès excessif au disque SSD (lecture et/ou écriture, etc.) Infomaniak est autorisée à fixer des seuils à tout moment et à sa discrétion pour la consommation des ressources et limiter en conséquence la fourniture du service au Client.

5.7 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 notamment 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. 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.

5.8 Le Client accepte que ses données impliquent 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.

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

## Article 6 - Lignes directrices de sécurité

6.1 Une violation de la sécurité des systèmes et du réseau d'Infomaniak constitue une violation contractuelle pour laquelle le Client est responsable en droit civil. De plus, si les conditions préalables nécessaires sont remplies, le Client sera également une responsabilité pénale sera également engagée. Les actions suivantes constituent notamment de telles violations de la sécurité du système et du réseau :

- a. Accès non autorisé ou utilisation non autorisée de données, systèmes et éléments de réseau, vérification de la vulnérabilité du système ou du réseau sans accord préalable (analyse) ou tentative de pénétration de mesures de sécurité et d'autorisation sans l'obtention préalable par écrit d'Infomaniak ;
- b. Surveillance non autorisée du trafic de données sans l'accord écrit préalable des autorités compétentes ou d'Infomaniak (sniffing) ;
- c. Nuisance aux systèmes d'Infomaniak et à ses clients, par des tentatives de surcharge du système (flooding) ;
- d. Piratage des informations de gestion dans les paquets TCP / IP (packet headers).

## Article 7 - Envoi de courriers électroniques

7.1 Le Client est responsable du contenu des messages qui pourraient être envoyés par le biais du service Jelastic Cloud.

7.2 L'envoi de courriers électroniques à un grand nombre de destinataires est interdit sans l'obtention préalable du consentement de l'ensemble des destinataires (double opt-in), sans l'indication claire et correcte de l'identité de l'expéditeur ou sans offrir la possibilité d'un ops-out gratuit.

7.3 L'utilisation d'un serveur de messagerie comme station de distribution (relais) pour le traitement de messages non sollicités à un grand nombre de destinataires est interdite.

## Article 8 - Sauvegarde et emplacement des données

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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 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>.

## Article 10 - Garanties du niveau de service (SLA)

### 10.1 Engagements de niveaux de service

#### 10.1.1 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 produit : 99.9%.

#### 10.1.2 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.

#### 10.1.3 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 supplémentaire de A	1 minute
B	Ralentissement du réseau internet	60 minutes
C	Problèmes de sécurité du Service	60 minutes
D	Problèmes liés à une mise à jour du Service	120 minutes
E	Panne sur l'un des serveurs virtuels du Client	120 minutes

## 10.1.4 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	Occurrence(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.

## 10.1.5 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 ;

## 10.2 Résolution des erreurs et des défaillances du...

## 10.2.1 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.

## 10.2.2 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.

## 10.2.3 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 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.

## 10.2.4 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

## 10.2.5 Maintenance

### Principe

---

#### Infomaniak Network SA

Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genève - Suisse  
CHE-103.167.648

<https://contact.infomaniak.com>

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.

## 10.3 Communication

### 10.3.1 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.

### 10.3.2 Personne de contact chez Infomaniak

Le Client peut contacter le support durant les Heures ouvrables.

### 10.3.3 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.

### 10.3.4 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.

## 10.4 Sécurité

### 10.4.1 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 ;

## 10.4.2 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.

## 10.5 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 25/04/2023