infomaniak

VPS Cloud

Article 1 - Champs 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).

Article 3 - Facturation

3.1 Les tarifs applicables pour le Service sont indiqués sur le Site et au cours du processus de 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 (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 Le Client est informé que l'intervention d'Infomaniak dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur le Serveur se limite à la mise à disposition des Ressources matérielles et réseau nécessaires au Serveur, sans aucune maîtrise ou garantie ni sur l'utilisation faite des Ressources, ni sur le contenu stocké sur le service.

4.3 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.

4.4 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) ;

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.

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 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 de quelque sorte liée au minage de Cryptomonnaies ; 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) mise en place de relais TOR ; 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.

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

Article 6 - Sauvegarde des données

6.1 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.

6.2 Infomaniak ne procède à aucune sauvegarde des données Client, exception faite si le Client active le slot de snapshots depuis la Console d'Administration.

6.3 Le Client est le seul responsable de l'intégrité, de la préservation et de la sauvegarde de ses données. Cette responsabilité reste valable même si le Client utilise une fonction ou une fonctionnalité de sauvegarde d'Infomaniak, telle que, par exemple, Swiss Backup ou kDrive.

6.4 Le Client est responsable 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.

6.5 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 7 - Garanties du niveau de service (SLA)

7.1 Engagements de niveaux de service

7.1.1 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 : 99.99%.

7.1.2 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.

7.1.3 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

7.1.4 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.

7.1.5 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 ;

7.2 Résolution des erreurs et des défaillances du système

7.2.1 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.

7.2.2 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.

7.2.3 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.

7.2.4 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.

7.2.5 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.

7.3 Communication

7.3.1 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.

7.3.2 Personne de contact chez Infomaniak Le Client peut contacter le support durant les Heures ouvrables.

7.3.3 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.

7.3.4 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.

7.4 Sécurité

7.4.1 Principe Infomaniak s'engage à se conformer en tout temps aux dispositions énoncées à la totalité de l'article « Sécurité ».

7.4.2 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 ;

7.5 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 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.