Les présentes s'appliquent aux offres cloud et d'hébergement de la Société Bouygues Telecom Business Solution, société par actions simplifiée au capital de 1 714 960 euros, dont le siège social se situe Paroi Nord de la Grande Arche- 1 Parvis de la Défense – 92044 PARIS LA DEFENSE CEDEX, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 380 104 877, et ayant pour numéro TVA FR 06380 104 877 (ci-après, « Bouygues Telecom Business Solution »), qui fournit des prestations d'hébergeur et d'éventuelles prestations de services associées (ci-après les « Services ») et accessoirement vend ou met à disposition des matériels et équipements (ci-après les « Produits ») réservés à des clients professionnels. Le Client, tel qu'identifié au Bon de Commande, déclare agir en qualité de professionnel et dans le cadre de son activité professionnelle pour sa Commande de Produits ou de Services (ci-après le « Client »).

1. PRINCIPES GENERAUX

1.1 Définitions :

Les termes figurant et définis ci-après avec une majuscule, ont le sens qui leur est ainsi donné et repris dans le Contrat :

« Administrateur » : contact désigné par le Client habilité à administrer les comptes utilisateurs de l'Espace Client Bouygues Telecom Business Solution du Client.

« Commande(s) » ou **« Bon(s) de Commande »** signifie le document, le cas échéant sous la forme d'un devis, établi par Bouygues Telecom Business Solution et signé par le Client, faisant référence aux présentes Conditions Générales et Spécifiques indiquant la nature des Produits ou Services commandés et leurs modalités particulières, notamment, s'agissant des Services, leur durée de souscription.

« Contrat » signifie les documents suivants, mentionnés par ordre de préséance croissant :

- Les présentes Conditions Générales
- Les Annexes suivantes :
  - Annexe 1- Accord de Traitement des Données Personnelles
  - Annexe 2 - Engagements de niveau de Service
  - Annexe 3- Hébergement de Données Personnelles de Santé (uniquement en cas de souscription à une offre Hébergement de Données de Santé HDS)
- Les Conditions Spécifiques applicables aux offres cloud et d'hébergement figurant à la suite des présentes Conditions Générales
- Le(s) Bon(s) de Commande
- Désignation du contact administrateur de l'Espace Client Bouygues Telecom Business Solution.

Sauf indication contraire, en cas de contradiction entre documents de rang différent, le document de rang supérieur l'emporte.

« Carnet de Temps Horaire » signifie un crédit d'heures optionnel prépayé par le Client pour demander la mise en œuvre de prestations ponctuelles hors périmètre d'une Commande donnée.

« Données Clients » désigne l'ensemble des données, informations, y compris, sans limitation, tous fichiers, scripts, logiciels ou programmes dont est titulaire de droits le Client, enregistrements, sons, musiques, graphiques, images, qui sont créés, installés, téléchargés ou transférés par le Client par l'intermédiaire des Services et pouvant, le cas échéant transiter ou être stockés sur les éventuels Produits. Ces Données Clients peuvent être constituées ou comporter des données à caractère personnel relatives au Client ou à un tiers qui est identifié ou peut être identifié.

« **Espace Client Bouygues Telecom Business Solution** » site *https://espaceclient.oncloud.fr* permettant au Client de gérer ses Services. L'accès à l'Espace Client Bouygues Telecom Business Solution nécessite la signature par le Client de la fiche « *Désignation du contact administrateur de l'Espace Client Bouygues Telecom Business Solution* » comme préalable.

« Incident » signifie un fonctionnement des Produits ou des Services Bouygues Telecom Business Solution non conforme aux spécifications techniques de Bouygues Telecom Business Solution, sur son périmètre de responsabilité tel que délimité à la documentation Bouygues Telecom Business Solution du Service, qui soit reproductible et exclusivement imputable à Bouygues Telecom Business Solution, à l'exclusion de tous problèmes ou anomalies causés par un usage du Service ou des Produits non conforme aux directives de Bouygues Telecom Business Solution ou dus à un changement de paramétrage opéré par le Client sans l'accord de Bouygues Telecom Business Solution ou toute personne autorisée ou non par lui autre que Bouygues Telecom Business Solution, ou de tout autre cause extérieure à Bouygues Telecom Business Solution.

« Interruption » signifie un Incident se traduisant par une interruption totale du Service.

« Datacenter » signifie un bâtiment sécurisé, disposant des installations électriques et réseaux permettant l'hébergement de serveurs.

« Parties communes » désigne ensemble des parties du Datacenter accessibles par le Client sous réserve d'habilitation données par Bouygues Telecom Business Solution et permettant au Client d'accéder aux Equipements du Client et Emplacements réservés. A savoir : les passages d'accès véhicules, les zones de circulations, les ascenseurs, les escaliers, les toilettes, la zone de stockage.

« Sauvegarde » est un Service optionnel fourni par Bouygues Telecom Business Solution dans la mesure où il est souscrit par le Client au Bon de Commande dans le cadre de la fourniture d'un Service d'hébergement donné. La Sauvegarde est une opération qui consiste à dupliquer et à mettre en sécurité les données contenues sur le ou les serveurs d'hébergement. Cette opération est régie par un plan de sauvegarde qui en définit les modalités (fréquence, type, durée de rétention, éléments sauvegardés), dont les caractéristiques dépendent du type de prestation de Service d'hébergement et à l'élaboration duquel le Client doit fournir sa collaboration, le Client ayant la responsabilité de définir les éléments ou données qu'il souhaite sauvegarder et leurs modalités, sous réserve de l'accord de Bouygues Telecom Business Solution, notamment sur la faisabilité technique ou commerciale des demandes du Client.

« Utilisateur Final » signifie la personne physique qui utilise les Produits et les Services objet de Commandes sous la responsabilité du Client. Les Utilisateurs Finaux peuvent : (i) faire partie du personnel du Client ; ou (ii) être des représentants de prestataires du Client utilisant les Produits et les Services pour le compte du Client ; (iii) être des clients du Client utilisant les Produits et les Services sous le contrôle du Client.

1.2 Le Client est présumé avoir pris connaissance du Contrat en vigueur et l'avoir accepté à la signature du Bon de Commande. Toute Commande de Services ou de Produits implique l'acceptation du Contrat. Toutes stipulations contraires ou complémentaires qui seraient opposées par le Client, dans le cadre notamment de conditions d'achat ou de tout autre document, ne sauraient prévaloir sur les présentes Conditions Générales à défaut d'acceptation écrite et préalable de Bouygues Telecom Business Solution. Les présentes Conditions Générales sont complétées par des Conditions Spécifiques applicables aux offres cloud et d'hébergement figurant à la suite des présentes Conditions Générales. Les présentes Conditions Générales et les Conditions Spécifiques pourront être complétées par des accords particuliers, qui pourront alors être stipulés dans le Bon de Commande.

1.3 Le fait par Bouygues Telecom Business Solution ou le Client de ne pas exercer une prérogative contractuelle ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque des présentes, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation au droit d'exercer ladite prérogative.

2. COMMANDE

2.1 Toute Commande est régie par le Contrat. Le Bon de Commande est établi par Bouygues Telecom Business Solution selon les indications et demandes formulées par le Client et soumis à l'acceptation du Client. Bouygues Telecom Business Solution pourra indiquer, lors de la communication du Bon de Commande, un délai pour l'acceptation de ce dernier par le Client, au-delà duquel, en l'absence d'acceptation exprimée par le Client, le Bon de Commande devient caduc. A défaut d'indication contraire, ce délai de caducité est de trente (30) jours calendaires. A défaut d'indications spécifiques de Bouygues Telecom Business Solution lors de la communication du Bon de Commande, l'acceptation du Bon de Commande par le Client pourra se faire par sa signature par le Client ou tout écrit ou confirmation, notamment électronique, se référant au Bon de Commande concerné.

2.2 L'opposabilité à Bouygues Telecom Business Solution du Bon de Commande accepté par le Client est soumise à l'acceptation de Bouygues Telecom Business Solution. Bouygues Telecom Business Solution peut refuser de plein droit toute Commande pour tous motifs légitimes, notamment en cas de modification des éléments de la Commande par le Client, en cas de problèmes liés à la disponibilité, des Produits ou Services entre l'émission du Bon de Commande et la réception de l'acceptation du Client, ou à la faisabilité technique ou commerciale des demandes.

2.3 A compter de sa conclusion, le Contrat ainsi formé ne pourra être modifié ou résilié que par accord écrit des deux parties, signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet. Dans la mesure où le Client souhaite obtenir de Bouygues Telecom Business Solution de prendre en charge des prestations additionnelles, non comprises dans le périmètre d'une Commande mais qui s'inscrivent dans le cadre des services proposés par Bouygues Telecom Business Solution au titre du présent Contrat, toutes nouvelles demandes de Services devront alors faire l'objet d'un nouveau Bon de Commande.

2.4 Les Conditions Générales et Conditions Spécifiques applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la Commande. Bouygues Telecom Business Solution pourra, en outre, modifier à tout moment les présentes Conditions Générales et/ou Conditions Spécifiques en raison notamment de toute évolution légale, jurisprudentielle et/ou technique, ces modifications s'appliquant à toutes Commandes de Services en cours au plus tard trente (30) jours après la notification faite au Client de l'existence des nouvelles Conditions Générales et/ou Conditions Spécifiques. En cas de désaccord du Client exprimé par écrit et en lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai ci-dessus, les Conditions Générales et Conditions Spécifiques précédentes continueront de s'appliquer au Client jusqu'à la prochaine

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex

Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877

SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z

SIRET 380 104 877 00077

échéance de renouvellement des Services. Tout renouvellement de la durée des Services implique l'acceptation des nouvelles Conditions Générales et Conditions Spécifiques, et toute nouvelle Commande de Produits ou de Services doit s'effectuer selon les Conditions Générales et Conditions Spécifiques en vigueur à la date de la passation de la Commande, qui s'appliqueront également à toutes Commandes en cours.

2.5 Le Client pourra souscrire à des options additionnelles. Dans ce cas, il devra décrire l'option additionnelle et viser dans un écrit la Commande à laquelle elle se rattache. Le tarif applicable à la Commande ainsi modifiée sera celui en vigueur à la date de réception de la demande d'option additionnelle par écrit et par tous moyens, les présentes stipulations offrant cette faculté de choix pour le Client de recours à une nouvelle Commande, uniquement dans le cas d'options additionnelles à une Commande existante et en cours.

2.6 La durée d'engagement d'un Service commence à courir à compter de sa mise à disposition par Bouygues Telecom Business Solution. Les délais de mise à disposition des Produits ou Services sont toujours indicatifs. Les retards de Bouygues Telecom Business Solution dans la mise à disposition ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, ni à retenue, ni à annulation des Commandes en cours. Un retard ou un autre problème affectant une mise à disposition ne saurait constituer un motif légitime de report ou de dispense d'exécution par le Client de ses propres obligations relatives à d'autres Produits ou Services de Bouygues Telecom Business Solution. A défaut de contestation du Client sous 5 (cinq) jours à compter de la mise à disposition du Produit ou Service et par écrit, ou en cas d'utilisation des Produits et Services par le Client, le Service sera réputé mis à disposition ou en service et le Produit accepté sans réserve. Toute réclamation au-delà des délais précités est nulle et non avenue. Au cas où le Client constaterait des non-conformités dans les délais prescrits, il lui appartiendra de fournir toute justification quant à la réalité de ces non-conformités. Le Client devra laisser à Bouygues Telecom Business Solution toute facilité pour procéder à la constatation et / ou remédier à ces non-conformités. Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin

2.7 A la signature du Bon de commande par le Client, ce dernier s'engage à désigner un Administrateur pour l'Espace Client Bouygues Telecom Business Solution en complétant le formulaire « *Désignation du contact administrateur de l'Espace Client Bouygues Telecom Business Solution* ». Le Client certifie la validité des coordonnées du contact de l'Administrateur. A compter de la validation de l'offre par le service administratif, l'Administrateur recevra un e-mail de confirmation l'invitant à la création d'un mot de passe.

L'Administrateur sera seul responsable de la création des comptes utilisateurs ainsi que des profils associés. Toutefois, par mesure de sécurité, Bouygues Telecom Business Solution recommande au Client de ne pas créer d'accès pour des comptes génériques à multi-utilisateurs.

Il appartient à l'Administrateur ainsi qu'aux utilisateurs créés de garantir la sécurité et la confidentialité des mots de passe. Le Client demeurera seul responsable des actes passés sur l'Espace Client Bouygues Telecom Business Solution.

3. FACTURATION - CONDITIONS DE PAIEMENT – REGLEMENT

3.1 Les tarifs en vigueur sont établis en euros (€) et s'entendent hors taxes. En conséquence, tous impôts, taxes, contributions, droits ou autres prestations à payer en application de la législation sont à la charge du Client.

3.1.1 Toutes modifications des tarifs seront notifiées au Client par e-mail et/ou par courrier, au moins trente (30) jours avant leur date d'application. A défaut de contestation de ces nouveaux tarifs par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans le délai exposé ci-avant après la notification de ces modifications faite au Client, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par le Client.

3.1.2 En cas de hausse des tarifs des fournisseurs de Bouygues Telecom Business Solution, qui serait susceptible de mettre en péril l'équilibre économique de la fourniture des Produits ou des Services prévus au présent Contrat, ou de survenance d'un autre événement indépendant de la volonté de Bouygues Telecom Business Solution ayant le même effet, le Client accepte expressément que Bouygues Telecom Business Solution dispose de la faculté de répercuter ladite hausse sur ses tarifs et d'appliquer ces hausses également à toutes Commandes en cours. Bouygues Telecom Business Solution en informera le Client, sans que cela n'ouvre droit à résiliation pour le Client, ce dernier pouvant demander à Bouygues Telecom Business Solution justification de cette hausse.

3.1.3 La facturation des abonnements peut dépendre de tranches tarifaires mentionnées aux tarifs et les montants facturés au titre d'un Bon de Commande pourront augmenter en fonction de l'usage des Services par le Client en cas de passage à une tranche supérieure, sans que la signature d'un nouveau Bon de Commande soit nécessaire, ce que le Client accepte expressément.

3.2 La facturation est opérée à la date de la mise à disposition du Produit ou du Service au Client. En cas de location d'un Produit, Bouygues Telecom Business Solution facture ensuite les loyers mensuellement. Le Client accepte expressément que Bouygues Telecom Business Solution lui adresse ses factures par courrier électronique à l'adresse qu'il lui aura communiquée. Il appartient au Client de communiquer et maintenir à jour son adresse de contact. Bouygues Telecom Business Solution communiquera tous les mois au Client la facture de l'ensemble des Services et/ou Produits.

Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de Bouygues Telecom Business Solution en vigueur au jour de la Commande.

Les abonnements sont facturés terme à échoir.

3.3 En cas de non-respect de la date mise à disposition de Produits et/ou Services initialement convenue et imputable au Client, notamment du fait que le Client est injoignable, les données nécessaires à la mise à disposition n'ont pas été communiquées ou communiquées en retard, une absence de mise aux normes par le Client de son site, conformément aux exigences de Bouygues Telecom Business Solution, ou à la négligence de ce dernier, Bouygues Telecom Business Solution se réserve la faculté de facturer au Client le temps passé et les frais engagés par Bouygues Telecom Business Solution en préparation de la mise à disposition qui n'a pu se tenir. De plus, dans ce cas, le Service sera considéré comme étant mis à disposition au sens des dispositions de l'article 3.2, à compter de la date de la mise à disposition initialement prévue.

3.4 Le paiement de toutes sommes dues au titre du Contrat s'effectue par prélèvements automatiques sur le compte bancaire du Client. A cet effet, le Client autorise Bouygues Telecom Business Solution à prélever sur son compte bancaire toutes sommes dues au titre du Contrat, cette autorisation étant formalisée par la signature du mandat de prélèvement SEPA communiqué au Client. Il est entendu que Bouygues Telecom Business Solution communiquera au Client la date d'échéance du prélèvement, son montant, le numéro d'identification de Bouygues Telecom Business Solution et la référence unique du mandat, avant la date d'échéance du prélèvement SEPA, par des mentions dédiées sur sa facture. En cas d'opposition à un ou plusieurs prélèvements ou de révocation du mandat de prélèvement SEPA, le Client devra exécuter son obligation de paiement des sommes dues au titre du Contrat par tout autre moyen, sauf à engager sa responsabilité contractuelle.

3.5 Tout défaut ou retard de paiement à l'échéance convenue, entraînera de plein droit 15 (quinze) jours après envoi d'un courriel de mise en demeure au Client, resté sans effet, au choix de Bouygues Telecom Business Solution, une ou plusieurs de ces sanctions pour inexécution :

- la déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues ;
- l'application de pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majorée de dix points de pourcentage, exigibles le jour suivant l'échéance convenue jusqu'au paiement intégral du montant dû, sans qu'un rappel soit nécessaire;
- l'exigibilité, au titre des frais supportés par Bouygues Telecom Business Solution et occasionnés par le recouvrement des sommes dues, d'une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé par décret ; à titre indicatif, ce montant est de quarante (40) euros par facture payée en retard. Aux termes de l'article L.441-6 du code de commerce, Bouygues Telecom Business Solution pourra demander toute indemnisation complémentaire, lorsque les frais qu'il a exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire (notamment frais d'un avocat ou d'une société de recouvrement de créances).
- la suspension des obligations de Bouygues Telecom Business Solution concernant la Commande visée par le défaut ou le retard de paiement ainsi que de tous les contrats en cours d'exécution ou commandes en cours jusqu'à complet paiement des sommes que le Client reste lui devoir ;
- subordonner l'exécution des Commandes en cours à la prise de garanties, notamment un dépôt de garantie, ou à de nouvelles modalités (notamment nouvelles conditions de règlement) donnant toutes garanties de règlement à Bouygues Telecom Business Solution et jugées satisfaisantes par ce dernier ;
- résilier de plein droit la Commande concernée par le défaut ou le retard de paiement ;

Il est entendu que Bouygues Telecom Business Solution pourra à tout moment sans préavis ni formalité compenser toute somme due au titre d'un Service souscrit y compris non encore facturé, tout Service facturé au titre des présentes y compris non encore échu ou toute somme dont le Client est débiteur au titre des présentes avec toute somme due au Client par Bouygues Telecom Business Solution aux termes des présentes ou de toute autre convention. La responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être engagée en cas de suspension de ses obligations contractuelles due à un retard ou défaut de paiement par le Client.

3.6 Aucune réclamation ou contestation n'autorise le Client à différer le paiement d'une facture dont la créance est exigible. En cas de désaccord sur une facture émise par Bouygues Telecom Business Solution, le Client doit en régler le montant et notifier par courrier recommandé avec accusé de réception Bouygues Telecom Business Solution dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de facture sa réclamation accompagnée de tous les justificatifs correspondants. Bouygues Telecom Business Solution informe le Client des suites qu'il souhaite donner à cette contestation. Le délai de prescription de toute demande en restitution et en paiement présentée est d'un an.

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2
Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877
SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z
SIRET 380 104 877 00077

4. CONDITIONS D'INSTALLATION

4.1 Le Client fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications nécessaires à l'accès au Service. Le Client reconnaît, à cet effet, avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée par Bouygues Telecom Business Solution et des modalités liées à l'utilisation des Services. Le Client conserve à sa charge les coûts liés aux moyens informatiques et de télécommunications nécessaires à l'accès aux Services et notamment d'une connexion Internet offrant un débit et une qualité compatible avec le Service.

4.2 Il appartient au Client seul de choisir, sous sa seule responsabilité, le ou les Service(s) de Cloud ou d'hébergement correspondant le mieux à ses besoins. Le Client déclare à ce titre avoir vérifié préalablement à la souscription d'un Service que celui-ci est en parfaite adéquation avec ses besoins et avoir pris tout renseignement utile à cet effet. Le Client est informé qu'eu égard à leur nature, les Services ne sont pas destinés à être utilisés dans le cadre d'activités sensibles ou à haut risque et notamment pour le fonctionnement d'installation liées aux activités nucléaires, la navigation aérienne, la sécurité ou la santé des personnes.

Hors souscription à une offre d'hébergement de Données de Santé, le Client est informé qu'il ne peut pas sauvegarder sur les serveurs de Bouygues Telecom Business Solution, utiliser ou traiter de quelque manière que ce soit, au moyen du Service, toutes données de santé à caractère personnel tel que définies par la législation française. Plus généralement le Client doit s'assurer que l'utilisation des Services de Bouygues Telecom Business Solution est bien compatible avec les éventuelles législations auxquelles le Client pourrait être soumis dans le cadre de son activité professionnelle.

5. OBLIGATIONS DE BOUYGUES TELECOM BUSINESS SOLUTION ET DU CLIENT

5.1 Engagements de Bouygues Telecom Business Solution

5.1.1 Bouygues Telecom Business Solution s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au Client la qualité de Service selon le niveau de qualité prévu et dans le respect des normes professionnelles applicables. A ce titre, Bouygues Telecom Business Solution est soumise à une obligation de moyen et réalise ses Prestations conformément aux dispositions de l'Annexe 2 - Engagements de niveau de service. Bouygues Telecom Business Solution s'engage à ce que les Produits et Services fournis soient en bon état de fonctionnement et prêts à être utilisés et conformes aux spécifications du Contrat tel qu'accepté par le Client.

5.1.2 Bouygues Telecom Business Solution ne garantit pas l'absence de défaut ou le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur des Produits ou des Services. En cas d'anomalie ou d'interruption constitutive d'Incident, Bouygues Telecom Business Solution s'engage à fournir ses meilleurs efforts dans le cadre de ses obligations de maintenance corrective pour remédier à l'Incident ou fournir une solution de contournement, pour effectuer ou faire effectuer tous ajustements, réparations et remplacements des pièces nécessaires ou tous correctifs pour maintenir les Produits et Services en état de fonctionnement conformément à leurs spécifications établies par Bouygues Telecom Business Solution. Les engagements de Bouygues Telecom Business Solution sont expressément limités à ce qui est prévu au présent Contrat et à la Commande et consistent en des obligations de moyen. En outre, le Client est informé que l'engagement de correction de Bouygues Telecom Business Solution se limite aux éléments des Produits et du Service qui correspondent à son périmètre de prestations. Dans le cas où ces éléments de Produits et du Service concernent des éléments conçus ou réalisés par des tiers dont la gestion technique lui est confiée au titre de la Commande, l'engagement de Bouygues Telecom Business Solution est celui de de faire ses meilleurs efforts pour remédier à un Incident ou fournir une solution de contournement, étant entendu que Bouygues Telecom Business Solution ne dispose pas alors des moyens techniques de réaliser une correction ou de déterminer efficacement la cause de l'Incident, notamment dans le cas où l'Incident est causé par un logiciel inclus dans un Produit ou un Service dont Bouygues Telecom Business Solution n'est pas le concepteur et dont le traitement suppose l'intervention du tiers éditeur sur le code source au titre d'une tierce maintenance. Dans de tels cas, sous réserve que le Client ait souscrit à ses frais à une maintenance corrective auprès du tiers et que cette prestation soit incluse au périmètre des Services prévus à la Commande, Bouygues Telecom Business Solution escaladera l'Incident auprès du tiers, pour traitement par celui-ci, et appliquera les solutions fournies par ce tiers lorsqu'elles seront disponibles.

5.1.3 Dans le cadre de l'exécution de la Commande, Bouygues Telecom Business Solution fournit un niveau de sécurité dont les caractéristiques et limites ont été décrites au Client comme il le reconnaît et qui sont rappelées aux documents visés à la Commande, pour le prix convenu au titre de la Commande, et qui est considéré adéquat par le Client. Dans le cas où le Client souhaiterait la mise en œuvre d'un niveau de sécurité supérieur ou différent, il en fera part à Bouygues Telecom Business Solution et, sous réserve d'accord et de faisabilité, notamment technique ou commerciale des demandes du Client, la mise en œuvre des changements pourra donner lieu à un Bon de Commande additionnel.

5.2 Obligations du Client - Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de Bouygues Telecom Business Solution toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Outre le paiement du prix des Services, le Client s'engage à :

- collaborer avec Bouygues Telecom Business Solution et à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et matériels nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- communiquer immédiatement à Bouygues Telecom Business Solution ou à toutes personnes mandatées par ce dernier toutes les informations demandées au titre du Contrat et tous les éléments techniques nécessaires à la mise à disposition des Services ;
- informer sans délai Bouygues Telecom Business Solution de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

Le Client s'engage, pendant toute la durée du Contrat, à informer, préalablement et par écrit, Bouygues Telecom Business Solution de toute prestation qu'il envisage de confier à un tiers ou d'exécuter lui-même, pouvant avoir un impact direct ou indirect sur l'exécution des Services objet du Contrat. Dans une telle situation, Bouygues Telecom Business Solution pourrait devoir être amenée à analyser les conséquences qui en découlent sur les Services et, notamment, à s'assurer d'une absence d'incompatibilité. Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à cette appréciation, à la demande de Bouygues Telecom Business Solution, en complément de celles éventuellement déjà données, et qui seraient nécessaires à Bouygues Telecom Business Solution. Bouygues Telecom Business Solution pourra informer le Client qu'une telle analyse nécessite un complément de facturation dans la mesure où le Client n'avait pas informé Bouygues Telecom Business Solution et fourni à Bouygues Telecom Business Solution ces informations, préalablement à la Commande. Dans tous les cas où cela s'avère nécessaire, le Client donne mandat à Bouygues Telecom Business Solution pour effectuer, en son nom et pour son compte, avec tout prestataire choisi par Bouygues Telecom Business Solution, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service. Le Client se porte fort du respect des termes du Contrat par tout Utilisateur Final, à cet égard, en aucun cas l'utilisation des Produits et des Services ne saurait être contraire au présent Contrat ou excéder les conditions prévues à une Commande. Le Client fournira les accès aux Produits et aux Services aux Utilisateurs Finaux sous sa responsabilité. Dans ce cadre, le Client garantit que tout Utilisateur Final dispose des compétences pour l'utilisation du Service et que les Utilisateurs Finaux ayant des droits d'administration qu'il aura désignés disposent des connaissances et compétences nécessaires à l'administration des Services. Il garantit également à Bouygues Telecom Business Solution que personne n'entravera ou ne modifiera les Services et éléments mis à disposition. Aucun Utilisateur Final ne saurait se retourner contre Bouygues Telecom Business Solution au titre du présent Contrat, le Client garantissant expressément Bouygues Telecom Business Solution contre ce risque. Dans le cas où l'Utilisateur Final est un tiers partenaire du Client, le Client s'engage à conserver sous son contrôle les fonctions d'administration du Produit ou du Service et à ne fournir que des accès non privilégiés qu'il est susceptible de révoquer. Tout usage des Produits et Services par un Utilisateur Final est sous la responsabilité du Client, qui se porte fort du respect du Contrat et des conséquences dommageables pour Bouygues Telecom Business Solution résultant du non-respect du Contrat, des conditions prévues à la Commande et de l'utilisation des Produits et des Services conformément à leur destination, à leur documentation et aux licences qui leurs sont éventuellement applicables. Le Client reconnaît expressément que l'exécution de ses obligations au titre du Contrat conditionne de manière déterminante la fourniture des Services. Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenue pour responsable de toute inexécution causée par le manquement du Client à ses propres obligations ou à la négligence de ce dernier. Le Client ne pourra en aucun cas demander une quelconque indemnité à Bouygues Telecom Business Solution du fait de l'inexécution liée aux causes précédemment citées. De même, en cas d'inexécution du Contrat liée aux manquements du Client à ses obligations ou bien à sa négligence, la déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues est encourue, et Bouygues Telecom Business Solution pourra réclamer au Client l'intégralité des sommes dues par le Client et des frais exposés par Bouygues Telecom Business Solution. Le Client s'engage à informer Bouygues Telecom Business Solution par écrit de toute modification concernant sa situation au titre du Contrat conclu. Bouygues Telecom Business Solution ne saurait être tenu pour responsable des conséquences que pourrait subir le Client et/ou les tiers en cas d'inexécution par le Client de la présente obligation. Le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. (…) ». Le Client est informé de ce que sa responsabilité civile pourrait être engagée en cas de manquement à cette obligation dans les conditions de cet article. Le Client est également informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins par le Client ou l'un des utilisateurs des Produits ou des Services est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2 et suivants du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit causé par ce délit.

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2

Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877

SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z

SIRET 380 104 877 00077

5.3 Confidentialité – Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels ainsi que de toute information qui pourraient lui être communiquées par l'autre partie au cours de la négociation ou l'exécution du Contrat ou des Commandes qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle).
Chaque Partie s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Chaque Partie se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses Utilisateurs Finaux. Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant l'autre Partie qui lui seront communiqués par cette dernière comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période d'un (1) an à compter de la date d'expiration de la dernière Commande acceptée de Produits et Services.
En cas de demandes émanant des autorités et notamment la police ou de la gendarmerie, Bouygues Telecom Business Solution devra communiquer les éléments souhaités sans pouvoir voire sa responsabilité engagée.

5.4 Le Client s'engage à ne pas consommer de manière abusive ou perturbatrice les ressources mises à sa disposition par Bouygues Telecom Business Solution, en s'abstenant de toute utilisation ayant pour effet de perturber les usages normaux des autres Clients des Produits et Services ou de porter atteinte au réseau Bouygues Telecom Business Solution. Le Client doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services. Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur les Services. Il s'engage notamment à garantir Bouygues Telecom Business Solution contre l'encombrement du réseau-et/ ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé, l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé ou la prise de contrôle à distance d'une machine tiers, l'introduction dans le système informatique d'un tiers afin de récupérer son contenu ou d'y introduire un virus. Dès lors que Bouygues Telecom Business Solution relève un comportement abusif du Client, Bouygues Telecom Business Solution pourra suspendre, limiter la bande passante ou résilier les Services souscrits conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes.

5.5 Bouygues Telecom Business Solution cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service et/ou résultant d'une obligation légale incombant à Bouygues Telecom Business Solution. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications et/ou des migrations d'équipements et ou Services du Client et/ou de Bouygues Telecom Business Solution. Ces modifications pourront être imposées par Bouygues Telecom Business Solution, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à accepter et respecter toutes prescriptions données par Bouygues Telecom Business Solution concernant ces évolutions.

5.6 Bouygues Telecom Business Solution se réserve le droit de citer le Client comme référence commerciale, notamment faire figurer le nom du Client, son logo, dans tout support commercial et/ou technique (proposition commerciale, rapport de performance…), dans tout support de communication et dans quelque lieu que ce soit (PLV, cas client, site web, salon professionnel…).

6. CONSOMMATIONS, PIRATAGE, CONDITIONS D'UTILISATION

Le Client est seul responsable de l'utilisation des Produits et du Service conformément aux présentes, dans le respect de la loi et des règlements applicables, et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou illicite, d'une part, et d'autre part du contenu stocké ou transitant par les Produits ou Services, ou de toute autre utilisation des Produits ou Services de Bouygues Telecom Business Solution par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les équipements du Client. Le Client reconnaît à Bouygues Telecom Business Solution la qualité d'intermédiaire technique et n'a pas connaissance des contenus stockés au moyen de ses Services à l'initiative du Client, qui relèvent de sa responsabilité. Le Client reconnaît, ainsi, que Bouygues Telecom Business Solution ne connaît pas les détails des données qui seront utilisées ou des traitements qui seront effectués par le Client sous sa responsabilité au moyen des ressources qui lui sont fournies au titre des Services. Bouygues Telecom Business Solution étant fournisseur d'infrastructures d'hébergement et n'ayant pas directement accès aux contenus hébergés, il est rappelé que le Client, qui a lui-même la qualité d'hébergeur comme indiqué en article 5.2 ci-avant, est tenu lui-même légalement de supprimer ou rendre inaccessible des contenus argués d'illicéité par un tiers. En tout état de cause, le Client reconnaît que Bouygues Telecom Business Solution a la faculté de supprimer ou rendre inaccessible des contenus argués d'illicéité par un tiers, ce qui peut se traduire par une suspension de l'accès à tout ou partie du Service ou une résiliation de la Commande ou du présent Contrat. Le Client garantit Bouygues Telecom Business Solution contre tout dommage, réclamation, action, procédure contentieuse exercée à son encontre qui résulterait de l'utilisation du Service ou des contenus, et des conséquences dommageables de toutes réclamations de tiers ou actions résultant du caractère illicite des contenus hébergés.

Le Client utilisant les Services d'hébergement doit dès lors être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.I.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004 (ci-après « LCEN »), puisqu'il assure, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par les destinataires de ces services. Il lui appartient dès lors de détenir et conserver, en application de l'article 6.II de la LCEN, l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution puisse être à cet égard engagée. En outre, le Client, s'il est éditeur des contenus, veillera à respecter ses obligations légales d'identification en tant qu'éditeur des contenus hébergés, ou, si ses Utilisateurs Finaux sont éditeurs, veillera à obtenir leur engagement contractuel de respecter leurs obligations légales d'identification en tant qu'éditeur des contenus hébergés, au sens de de l'article 6.III de de la LCEN. Il appartient également au Client, en application de l'article 6.I.7 de la LCEN, de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction constitutive d'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de pornographie enfantine, d'incitation à la violence, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent et des autres infractions visées par cet article. Enfin, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur ayant un contrôle technique sur les contenus hébergés dans les mentions légales indiquées par ses Utilisateurs Finaux éditant un site Internet au moyen des Services fournis, Bouygues Telecom Business Solution étant fournisseur d'infrastructure de l'hébergement.
Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être jugée responsable du non-respect par le Client des règles, lois et obligations d'ordre public et de bonnes mœurs nationales ou internationales.

7. DROIT DE PROPRIETE - PROPRIETE INTELECTUELLE

Bouygues Telecom Business Solution garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de conclure le Contrat et qu'à ce titre, il garantit que les Services fournis en exécution du Contrat ne portent pas atteinte à des droits de tiers et ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante. Bouygues Telecom Business Solution garantit le Client contre toute action en contrefaçon qui pourrait être intentée à son encontre par toute personne physique ou morale se prévalant d'un droit de propriété intellectuelle portant sur le portail Internet et éléments de la plateforme Web conçus par Bouygues Telecom Business Solution permettant au Client la mise en œuvre, ou la gestion des Services, ou de sa relation avec Bouygues Telecom Business Solution (ainsi le portail ou l'Espace Client permettant au Client le signalement d'Incidents), ci-après les Créations Bouygues Telecom Business Solution. La présente garantie ne couvre pas tous Produits ou éléments des Services fournis sous des licences commerciales ou open source concédées par des tiers, qui régissent entre le Client et l'éditeur les conditions et limites des garanties éventuelles octroyées par lesdits tiers. De même, le Client garantir Bouygues Telecom Business Solution avoir pris connaissance de condition générales d'utilisation des licences commerciales des tiers et les respecter. Il garantit Bouygues Telecom Business Solution contre toutes les conséquences du non-respect de ces dernières et plus spécialement en cas d'audit des éditeurs.
Aucun contrat conclu entre Bouygues Telecom Business Solution et le Client n'opère de transfert de droits de propriété. Bouygues Telecom Business Solution ne concède au Client qu'un droit d'usage non exclusif, non transférable ni cessible sur les Créations Bouygues Telecom Business Solution limité à un usage personnel conforme à leur destination et à l'usage prévu au titre du Contrat et de la documentation fournie par Bouygues Telecom Business Solution. Chaque Création Bouygues Telecom Business Solution demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Bouygues Telecom Business Solution ou de ses ayants droit. Les Créations Bouygues Telecom Business Solution ne pourront être cédées ou mises à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit par le Client. Le Client aura la qualité de gardien de ses accès aux Créations Bouygues Telecom Business Solution et de tous éléments de celles-ci mis à sa disposition au sens de l'article 1242 du Code civil. Il s'engage à en assurer la garde pendant toute la durée du Contrat et à individualiser et identifier les éléments qui sont la propriété de Bouygues Telecom Business Solution de façon séparée par rapport à ses propres actifs, et à ne pas supprimer ni altérer toute mention ou étiquette pouvant être apposée sur ces éléments par Bouygues Telecom Business Solution ou leurs ayants-droits. Par exception, Bouygues Telecom Business Solution pourra vendre un Produit au Client selon les modalités fixées dans le Bon de Commande signé par le Client.
En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Produits de Bouygues Telecom Business Solution, de tout ou partie de Créations Bouygues Telecom Business Solution, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Bouygues Telecom Business Solution afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, le Client avisera immédiatement

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2

Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877

SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z

SIRET 380 104 877 00077

Bouygues Telecom Business Solution. Lorsque des supports physiques, comprenant des logiciels, sont remis au Client, lesdits supports restent la propriété pleine et entière de Bouygues Telecom Business Solution, sauf dérogation expresse et écrite accordée par Bouygues Telecom Business Solution. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auquel il serait associé, aux droits de propriété en cause.

8. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

8.1 En cas de vente de Produits**,** il est expressément entendu que les Produits livrés ne deviendront la propriété du Client qu'après paiement intégral des sommes totales dues au titre de la Commande (principal et accessoires), matérialisé par leur encaissement effectif et définitif par Bouygues Telecom Business Solution.

8.2 Le Client devra souscrire, et en justifier sur demande de Bouygues Telecom Business Solution, une police d'assurance tout risque pour le compte du vendeur couvrant les Produits qu'il maintiendra de la prise en charge des Produits par le transporteur jusqu'au transfert de leur propriété, ainsi qu'une police d'assurance tout risque pour le compte de Bouygues Telecom Business Solution couvrant tous Produits mis à disposition par Bouygues Telecom Business Solution pendant toute la durée du Contrat. Il appartient dès lors au Client de veiller aux parfaites conditions d'entreposage, de manutention, de manipulation et de stockage des Produits. Le Client devra veiller à la protection des Produits contre les manipulations sans protection, les chocs et les rayures.

8.3 Le Client s'interdit, de modifier, transformer ou altérer les Produits qui sont la propriété de Bouygues Telecom Business Solution ainsi que les donner en gage ou de transférer, à titre de garantie, leur propriété. Il sera tenu de s'opposer par tous moyens de droit aux prétentions de tiers sur les Produits notamment par voie de saisie, droit de rétention, confiscation ou procédure équivalente. Il devra en aviser immédiatement Bouygues Telecom Business Solution. Le Client s'engage à avertir Bouygues Telecom Business Solution immédiatement en cas de procédures collectives du Client ou de l'Utilisateur Final.

8.4 A défaut de paiement intégral, quelle qu'en soit la cause, même en cas de procédure collective, Bouygues Telecom Business Solution pourra obtenir la restitution des Produits qui sont la propriété de Bouygues Telecom Business Solution aux frais et charges du Client, dans leurs emballages d'origine et en parfait état.

9. DUREE DU CONTRAT - INEXECUTION - RESILIATION

9.1 Le présent Contrat est conclu pour une durée ferme et déterminée indiquée sur le Bon de Commande. Toutefois, le Client pourra procéder à la résiliation de son Contrat de manière anticipée à compter du 12ème mois d'engagement échu en contre partie du paiement des sommes ci-dessous :

- Si la résiliation intervient du 13ème au 24èmes mois inclus : 80 % des mensualités restantes à devoir au titre de la redevance mensuelle du Contrat.
- Si la résiliation intervient du 25ème au 36ème mois inclus 60 % des mensualités restantes à devoir au titre de la redevance mensuelle du Contrat
- A compter du 37ème mois : 40 % des mensualités restantes à devoir au titre de la redevance mensuelle du Contrat.

En cas d'investissement matériels et licences réalisés par Bouygues Telecom Business Solution spécifiquement pour les besoins du Client dans le cadre de son Contrat, ce dernier sera tenu d'indemniser Bouygues Telecom Business Solution de l'intégralité des mensualités restantes à courir à dater du jour de l'abandon du projet ou de la résiliation.

De même, en cas d'annulation de la commande ou de résiliation anticipée dans les douze (12) premiers mois d'engagement, le Client devra verser une indemnité correspondant à l'intégralité des mensualités restantes dues au titre du Contrat.

Toutes les sommes précédemment versées par le Client resteront acquises à Bouygues Telecom Business Solution.

9.2 Bouygues Telecom Business Solution se réserve le droit de suspendre les Services et les options souscrites pour toutes sommes non réglées, pour tout impayé (rejet de prélèvement) ou retard de paiement après en avoir informé le Client. La réouverture de l'accès sera effectuée à réception du paiement. La suspension du Service pourra aussi être mise en œuvre de plein droit et sans préavis, ou la mise en œuvre d'une restriction des Services du Client, notamment :

- en cas d'utilisation ou risque d'utilisation illicite ou contraire aux dispositions du Contrat.
- en cas de piratage des infrastructures du Client,
- en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire,

Dans le cas où les infrastructures mises à la disposition du Client constituent un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement de Bouygues Telecom Business Solution, que ce soit suite à un piratage desdites infrastructures ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système, Bouygues Telecom Business Solution avertira le Client sans délai de la suspension de ses Services. Il appartiendra au Client de mettre en conformité son infrastructure sous quinze (15) jours après la réception du courriel d'information. A défaut, d'avoir sécurisé son infrastructure, Bouygues Telecom Business Solution pourra résilier de plein droit la Commande, aux frais du Client, qui demeurera redevable des sommes restantes à devoir. Pendant la période de suspension le Client reste tenu de ses obligations et les Services ou prestations continueront à lui être facturés. Le Client ne pourra en aucun cas demander une quelconque indemnité à Bouygues Telecom Business Solution du fait de l'interruption de l'accès suite à un incident de paiement. Sans préjudice des autres mesures de restriction évoquées au présent article, afin d'éviter une utilisation abusive du Service et des téléchargements de contenus illégaux, Bouygues Telecom Business Solution se réserve le droit de limiter la bande passante du Client à 10 Mbit/s, si elle constate un volume d'échange de données par mois calendaire atteignant 5 téraoctets.

9.3 A l'arrivée du terme de la durée des Services objet d'une Commande, sauf dénonciation effectuée par l'une ou l'autre des parties dans le délai mentionné ci-après, la Commande sera reconduite pour une durée indéterminée, et pourra être résiliée par l'une ou l'autre des Parties en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie en respectant un préavis de 90 (quatre-vingt-dix) jours, la résiliation prenant alors effet en fin de mois calendaire d'expiration du délai de préavis précité.

9.4 La résiliation du contrat sera acquise de plein droit par l'une des Parties, quinze (15) jours après la mise en demeure adressée en lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, en cas de manquement grave à une obligation essentielle du contrat et notamment :

- en cas de non-paiement à l'échéance de l'une des sommes dues par le Client à Bouygues Telecom Business Solution aux titres des présentes et en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé. Dans ce cas, Bouygues Telecom Business Solution adressera au préalable un courriel au Client pour l'informer du retour impayé et lui demandant de régulariser la situation sous 8 jours calendaires ;
- mise à disposition du public par le Client, au moyen des services fournis par Bouygues Telecom Business Solution, de contenu(s) manifestement illicites (notamment mais non limitativement pédophilie, incitation à la haine raciale, négation des crimes contre l'humanité, l'appel au meurtre, proxénétisme, terrorisme) ;
- non-respect par le Client de la législation ou règlementation en vigueur ;
- non-respect de ses obligations contractuelles ;
- absence de sécurisation des infrastructures du Client ;
- utilisation anormale du Service, fausse(s) déclaration(s) du Client relative(s) à une Commande ;
- utilisation abusive des Produits ou du Service ;
- retrait des autorisations administratives éventuellement nécessaires à Bouygues Telecom Business Solution pour la fourniture des Produits ou du Service.

10. RESTITUTION D'UN PRODUIT

En cas de résiliation d'une Commande, le Client restituera à ses frais et en bon état de fonctionnement, tous Produits fournis par Bouygues Telecom Business Solution et compris dans cette Commande, dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de résiliation de la Commande. En cas de non-respect du délai précité, le Client devra régler à Bouygues Telecom Business Solution une indemnité de 700 euros, sans préjudice des dispositions suivantes du présent article. En cas de refus de restitution, de destruction ou de perte imputable au Client et à défaut de preuve contraire, celui-ci sera redevable d'une somme équivalente à la valeur du ou des dits équipements au jour de la souscription de la Commande.

11. TRANSFERT DE CONTRAT – SOUS-TRAITANCE

11.1 Tout Contrat est conclu par Bouygues Telecom Business Solution en considération de la personne du Client lequel ne pourra le transférer, le céder ou l'apporter, ni à titre onéreux, ni à titre gratuit, sans accord préalable et écrit de Bouygues Telecom Business Solution.

11.2 Le Client accepte expressément que Bouygues Telecom Business Solution transmette, cède ou apporte, à titre onéreux ou gratuit, ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité en cas de réorganisation ainsi qu'à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par Bouygues Telecom Business Solution au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

11.3 Le Client accepte expressément que Bouygues Telecom Business Solution sous-traite à des tiers l'exécution de ses obligations, Bouygues Telecom Business Solution restant seule responsable de l'exécution du Contrat à l'égard du Client.

12. RESPONSABILITE

12.1 La responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- du fait des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services dont l'intervention est demandée par le Client pour l'utilisation des Produits et Services tant à l'égard du Client que des autres Utilisateurs Finaux du Client ou de tous tiers ;
- d'un élément non fourni et/ou non installé par Bouygues Telecom Business Solution ;
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux non imputables à Bouygues Telecom Business Solution ;

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2
Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877
SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z
SIRET 380 104 877 00077

- de la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance ;
- non-respect par le Client des spécifications et procédures d'installation ;
- non-respect par le Client de la législation ou règlementation en vigueur ;
- en cas d'intrusions et/ou virus dans le système informatique du Client ou des Utilisateurs Finaux par des tiers ;
- dysfonctionnement des Produits et/ou Services imputables au Client ou à un tiers ;
- utilisation non-conforme des Produits ou du Service par le Client ;
- quant au contenu des services consultés, des données interrogées, transférées ou mises en ligne par le Client et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de modification des Produits et Services par le Client sans l'accord de Bouygues Telecom Business Solution ;
- dommages liés à des modifications, manipulations, interventions, réparations, déconnexions ou déplacements imputables au Client ;
- des piratages des Services du Client ou de son système d'information, ayant pour origine un défaut de sécurisation du Client ;
- les cas de force majeure (voir article 12.5)

12.2 La responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.
La responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution sera limitée à la réparation des seuls dommages directs subis par le Client à l'exclusion de tous dommages indirects, les dommages suivants étant réputés indirects d'un commun accord des Parties : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, pertes de profits, pertes de données.
12.3 En cas de responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être dus à l'autre Partie ne pourra excéder 50 % (cinquante pourcent) des sommes déjà versées par le Client à Bouygues Telecom Business Solution en exécution du Contrat au cours des douze (12) derniers mois et dans la limite du préjudice subi par le Client.
12.4 Le Client s'engage à utiliser les Services et Produits conformément à leur destination.
Le Client est seul responsable de :
- tout préjudice causé par lui-même, ses préposés ou tout Utilisateur Final, à l'égard de tout fournisseur ou à des tiers du fait de son utilisation des Services et Produits ;
- toutes les conséquences des modifications qu'il apporte ou fait apporter dans la configuration installée par Bouygues Telecom Business Solution ;
- l'usage de l'accès aux Services et à tout service interconnecté.

Le Client devra signaler tout Incident notamment tout Incident affectant la qualité de service au service Support dont les coordonnées électroniques et téléphonique sont les suivantes : support@oncloud.fr ; 01 88 61 90 01
Le Client devra prendre toutes les mesures appropriées permettant de protéger les Equipements du Client ou les équipements de Bouygues Telecom Business Solution permettant l'utilisation des Produits et Services, ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.
12.5 Bouygues Telecom Business Solution et le Client ne seront pas tenus pour responsables de tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure. Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Sont assimilées à des cas de force majeure : les grèves ou conflits de travail chez une des parties ou chez un fournisseur, les incendies, les inondations ou autres catastrophes naturelles, les épidémies, la coupure d'alimentation électrique de plus de soixante-douze heures (72) sur un site Bouygues Telecom Business Solution ou l'un de ses prestataires ou chez le Client.
Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résiliation du Contrat. Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résilié de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues à l'article 1218 du code civil.
12.6 - Les actions en responsabilité à l'encontre de Bouygues Telecom Business Solution se prescrivent par un (1) an à compter du fait générateur du préjudice.

13. DONNEES PERSONNELLES

Chaque Partie s'engage à respecter le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil en date du 26 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées.
Les traitements des données personnelles mis en œuvre par Bouygues Telecom Business Solution dans le cadre de la fourniture des Services sont définis dans l'Annexe n°1 – Accord de Traitement des Données Personnelles annexée aux présentes. Cette Annexe fait partir intégrante du Contrat. En cas de contradiction entre les termes de l'Annexe et ceux du Contrat, les Parties reconnaissent que ceux de l'Annexe prévalent.

14. SUPPORT TECHNIQUE ET INTERRUPTION DE SERVICE

14.1 Bouygues Telecom Business Solution propose 3 niveaux de support qui cadrent ses engagements en termes de prise en charge et de traitement des interruptions de services :

- Support standard : accès au support Bouygues Telecom Business Solution par téléphone du lundi au vendredi en heures ouvrées uniquement (9h-18h), hors jours fériés : engagements de prise en charge et de résolution des Incidents standards.
- Support Premium : accès au support Bouygues Telecom Business Solution par téléphone du lundi au samedi en heures ouvrées étendues (8h-18h) uniquement, hors jours fériés : engagements de prise en charge et de résolution des Incidents améliorés.
- Support Platinum : accès au support Bouygues Telecom Business Solution par téléphone24 heures sur 24, 7 jours sur 7 : engagements de prise en charge et de résolution des Incidents plus ambitieux.

Le niveau de support choisi par le Client sera indiqué dans son Bon de Commande.
14.2 Tout Incident ou Interruption d'un Service sera notifié au support technique de Bouygues Telecom Business Solution lequel assure l'enregistrement, la gestion, l'aiguillage et le suivi de ces Incidents. Avant toute notification, le Client vérifiera que le dysfonctionnement n'est pas causé par ses équipements, ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou la desserte interne ou tout autre élément de son système d'information ou des liaisons de communication, qui ne sont pas fournis par Bouygues Telecom Business Solution. Les demandes de support peuvent être adressées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) via le portail d'assistance dédié mis à disposition par Bouygues Telecom Business Solution ou bien directement à partir de l'Espace Client Bouygues Telecom Business Solution. En fonction de son niveau de support, le Client peut également déclarer une interruption de service au numéro suivant : 01.88.61.90.01 ou à l'adresse électronique suivante : support@oncloud.fr.
A la prise en charge de sa demande, il sera demandé au Client d'évaluer la criticité de l'Incident Les équipes du support Bouygues Telecom Business Solution affecteront aussi une criticité, afin d'affecter une priorité à la demande, selon la matrice suivante :

Criticité / Impact	I1	I2	I3	I4
C1	P1	P2	P3	P4
C2	P2	P2	P3	P4
C3	P3	P3	P3	P4
C4	P4	P4	P4	P4

Evaluation de l'impact par les équipes Bouygues Telecom Business Solution :

- I1 → service complètement indisponible, impact potentiellement généralisé à de nombreux clients
- I2 → service fortement dégradé, pour un ou plusieurs clients
- I3 → service dégradé, comportement anormal
- I4 → pas d'impact de service

Bouygues Telecom Business Solution met en œuvre les moyens pour assurer une Garantie de Temps d'Intervention (GTI), c'est-à-dire le délai entre la création du ticket d'Incident et la prise en compte de ce dernier par Bouygues Telecom Business Solution et une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en fonction du niveau de support souscrit par le Client et de la priorité de sa demande selon les règles suivantes :

GTI	Support Standard	Support Premium	Support Platinum
P1	Pas de ticket P1	2h	1h

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2
Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877
SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z
SIRET 380 104 877 00077

P2	8h	4h	2h
P3	8h	4h	2h
P4	N/A	N/A	N/A

GTR	Support Standard	Support Premium	Support Platinum
P1	N/A	8h	4h
P2	2 JO	1 JO	1 JO
P3	3 JO	2 JO	2 JO
P4	N/A	N/A	N/A

La GTI et la GTR sont calculées à compter du signalement de l'Interruption par le Client au support technique et à l'exception des tickets P1, le traitement aura lieu en heures ouvrées. L'ouverture d'un ticket d'Incident nécessite la fourniture par le Client à Bouygues Telecom Business Solution de tous les éléments et informations permettant à Bouygues Telecom Business Solution de vérifier l'existence de l'Incident ou de l'Interruption. En outre, le Client fournira les éléments suivants qui sont nécessaires au service de support :
- identification de l'appelant et vérification de son habilitation ;
- identification du Contrat et le niveau de service souscrit ;
- identification des sites impactés (pré-localisation de l'incident).

Sur la base de ces renseignements, Bouygues Telecom Business Solution ouvrira un ticket d'incident « Ticket d'Incident » référencé par un identifiant unique nécessaire au suivi de l'Incident. L'horaire mentionné sur le Ticket d'Incident constituera le point de départ du décompte de la durée de l'Interruption, sous réserve d'une confirmation écrite du Client. La confirmation écrite sera adressée au support technique par courrier électronique à l'adresse susvisée. Le Client communiquera à Bouygues Telecom Business Solution toutes les informations requises afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans exhaustivité :
- le nom et les coordonnées téléphoniques de l'interlocuteur désigné par le Client pour la gestion de la notification de l'Interruption ;
- le type de Service impacté ;
- la description, localisation et conséquences de l'Interruption ;
- si besoin, les coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

Au cas où le Client dispose de ses propres équipements terminaux, Bouygues Telecom Business Solution peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur cet équipement sans délai et selon ses directives, afin de localiser l'Incident.

14.3 Lors de l'appel du Client aux fins de notification d'un Incident, Bouygues Telecom Business Solution vérifiera que le dysfonctionnement signalé constitue une Interruption. A compter de la troisième ouverture de ticket au cours de la dernière année d'exécution du Contrat ayant pour origine un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, et de manière générale, un fait ne relevant pas du périmètre de responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution, Bouygues Telecom Business Solution se réserve la faculté de facturer le Client pour ces sollicitations. A compter de l'identification de l'origine de l'Incident, Bouygues Telecom Business Solution, procédera aux actions visant à y remédier ou à trouver une solution de contournement. Les actions correctives seront réalisées pendant les jours et heures ouvrables.

14.4 Les Interruptions du Service sont décomptées à partir de l'heure à laquelle l'Interruption est notifiée de manière complète par le Client à Bouygues Telecom Business Solution dans les conditions des présentes. Le décompte prend fin à l'heure de l'envoi par Bouygues Telecom Business Solution du courrier électronique notifiant la fin de l'Interruption du Service. Le décompte de la durée d'Interruption est suspendu :
- à compter de l'heure de l'envoi par Bouygues Telecom Business Solution d'une demande écrite visant à accéder aux sites nécessaires à la résolution de l'Interruption ;
- jusqu'à ce que Bouygues Telecom Business Solution obtienne du Client l'accès auxdits sites et à ses équipements ;
- à compter de l'heure de l'envoi par Bouygues Telecom Business Solution d'une demande écrite à faire intervenir le Client ou un tiers et notamment le tiers en charge de la maintenance applicative jusqu'à l'intervention du tiers ou du Client ; Si la notification est incomplète en ce qu'elle ne permet pas de comprendre et éventuellement corriger l'Incident.

Toute clôture d'un Ticket d'Incident donnera lieu à information du Client par courrier électronique constatant la fin du temps d'Interruption, détermination de la durée de l'Interruption et clôture et archivage du Ticket d'Incident.

14.5 Pour assurer le maintien de la qualité des Services, Bouygues Telecom Business Solution peut être amené à réaliser des travaux de maintenance susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des Services. Les interruptions de Service dues à des interventions préalablement qualifiées de « Travaux programmés » ne sont pas prises en compte dans les engagements de niveaux de service, à savoir dans le décompte des temps d'Interruption ou du Temps de Rétablissement. Hors cas de maintenance urgente et impérative notamment (mais non exclusivement) lié à la sécurité des Services, Bouygues Telecom Business Solution informera préalablement le Client de tout « Travaux programmés » susceptible d'entraîner une perturbation du Service dans un délai de sept (7) jours calendaires avant la date prévue pour leur réalisation, par courrier électronique indiquant :
- date et heure prévue de début de perturbation ;
- durée prévue ;
- impact sur le Service ;
- motif de la perturbation ;
- nom et coordonnées de l'interlocuteur désigné par Bouygues Telecom Business Solution

Bouygues Telecom Business Solution s'efforcera de limiter les conséquences de la réalisation des « travaux programmés » sur le Service.

15. REGLEMENT DES DIFFERENDS

15.1 Si une stipulation du Contrat était considérée par un Tribunal compétent comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations resteraient en vigueur et seraient interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties, telle qu'exprimée à l'origine. Il est convenu que si une clause des présentes Conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet.

15.2 Il est expressément entendu que la présente clause a pour effet d'écarter le dispositif supplétif de l'article 1195 du code civil. Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse et dommageable pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut solliciter une renégociation du Contrat à son cocontractant, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un exposé des motifs et une copie des justificatifs afférents à sa demande. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. Les parties s'engagent à renégocier le Contrat de bonne foi. A défaut d'accord dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de la lettre recommandée susvisée, chaque partie pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet dans un délai de huit jours à compter de la réception de la lettre recommandée susvisée, dans les Conditions des présentes.

15.3 Le Client peut formuler une réclamation en cas de litige, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante : Bouygues Telecom Business Solution - Service administratif - Paroi Nord de la Grande Arche- 1 Parvis de la Défense – 92044 PARIS LA DEFENSE CEDEX

15.4 Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de tenter de parvenir à une résolution amiable de leur différend. A cette fin, la Partie la plus diligente adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie. La procédure de conciliation prendra fin soit à défaut d'accord manifeste et constaté entre les deux parties, soit à l'expiration d'un délai de trois (3) mois sans que les Parties n'aient pu trouver une solution définitive au litige. Les Parties pourront alors porter le différend devant les tribunaux. Pendant la période de conciliation, les deux parties s'engagent à n'exercer aucune procédure judiciaire autre que celles visant à conserver une preuve, ou à protéger un droit à titre conservatoire.

15.5 Tout litige portant sur l'interprétation et/ou exécution du Contrat sera soumis, après tentative de conciliation préalable, au Tribunal de Commerce de Paris, même en cas de cas de référé, d'appel en garantie et de demande incidente ou pluralité de défendeurs, appliquant le droit français.

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2
Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877
SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z
SIRET 380 104 877 00077

CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OFFRES CLOUD ET HERBERGEMENT

1. PRINCIPES GENERAUX

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de compléter les Conditions Générales de Bouygues Telecom Business Solution concernant chacun des Services prévoyant des dispositions particulières applicables à chacun des Services. Les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques forment ensemble un tout indissociable. En cas de contradiction, les Conditions Spécifiques prévalent sur les Conditions Générales.

2. DESCRIPTION DES SERVICES CLOUD ET HEBERGEMENT

2.1 LE CLOUD

2.1.1 Description du Service

L'utilisation du service CLOUD inclus certains logiciels développés, possédés ou fournis par des tiers ou leurs concédants de licence. Ces Produits Tiers sont soumis aux Conditions Produits Tiers.

Le CLOUD est un Service d'hébergement fondé sur la technologie virtualisée de type Infrastructure as a Service, hébergé dans des Datacenter situés en France. La plateforme technique CLOUD PUBLIC est construite avec un ensemble de composants technologiques sécurisés et redondés, permettant de proposer des serveurs virtuels dont l'usage est totalement dédié au Client, mais dont le socle est commun à l'ensemble des clients Bouygues Telecom Business Solution de ladite plateforme. Dans le cadre de l'exécution de la Commande des Service CLOUD PUBLIC, le Client reconnaît avoir été informé du niveau de sécurité du Service Bouygues Telecom Business Solution. Bouygues Telecom Business Solution propose les solutions nécessaires et suffisantes pour assurer l'usage dédié des ressources virtualisées mises à disposition du Client, au sein desquelles le Client pourra inclure ses données. Un serveur ou machine virtuelle est un conteneur logiciel totalement isolé capable d'exécuter son système d'exploitation et ses applications comme s'il s'agissait d'un véritable ordinateur/serveur (ci-après « VM »). La VM se comporte comme un ordinateur ou serveur physique. Elle contient son propre matériel virtuel : CPU, mémoire RAM, disques, espace de stockage et carte d'interface réseau basés sur du logiciel. Chaque VM et ses ressources associées sont définies et construites selon les besoins spécifiés sur le Bon de Commande validé par Bouygues Telecom Business Solution. L'évolution des ressources des VMs est effectuée à la demande du Client, auprès de son interlocuteur commercial.

Dans le cas où le Client dispose de l'interface de gestion et d'administration des VMs fournie par Bouygues Telecom Business Solution, le Client est autonome sur la construction de ses VMs, le Client déterminant seul les caractéristiques techniques des VMs selon ses besoins, conformément à la documentation du Service CLOUD et dans la limite des possibilités de configuration prévues par le Service CLOUD.

Le Service CLOUD PUBLIC inclut une solution de sauvegarde automatique "back-up" des VMs du Client sur une infrastructure mutualisée. Il appartient au Client de définir une politique de sauvegarde en adéquation avec ses proposes besoins lors de la Commande.

Le Client est informé que les sauvegardes réalisées ne constituent en aucun cas une garantie contre la perte de ses données. Afin d'assurer la continuité de ses activités, Bouygues Telecom Business Solution recommande au Client de réaliser des copies de ses données sur un autre type de support, selon la criticité de ces dernières. Bouygues Telecom Business Solution propose plusieurs offres de Service permettant de répondre aux enjeux de criticité des VMs du Client. Le Client reconnaît avoir été informé du niveau de disponibilité des offres Service Bouygues Telecom Business Solution et des engagements de niveaux de services associés définis dans l'Annexe 2- Engagement de niveaux de services. Il demeure seul responsable du choix de la solution en adéquation avec ses besoins.

Bouygues Telecom Business Solution propose deux types de configurations :

- VM Mono Site ou Mono DC : La VM est déployée sur un site dans un Datacenter, pour une disponibilité intra datacenter. Elle offre uniquement une tolérance aux pannes matérielles de la plateforme technique CLOUD PUBLIC sur laquelle elle est déployée (à l'exclusion de la perte d'un Datacenter).
- VM HD/THD Multi Site ou Dual DC : La VM est configurée pour être disponible sur plusieurs Datacenters. Elle offre non seulement une tolérance aux pannes matérielles de la plateforme technique CLOUD PUBLIC sur laquelle elle est déployée, mais également une tolérance à la perte totale de la plateforme technique ou du Datacenter (destruction bâtiment). Plusieurs mécanismes de résilience de l'infrastructure peuvent être mis en place par Bouygues Telecom Business Solution.

Lorsque le Client a souscrit à l'offre HD Multi Site, en cas de sinistre sur le site principal, la VM sera redémarrée sur un autre Datacenter, via le mécanisme de restauration, à partir de la dernière sauvegarde réalisée conformément à la politique de sauvegarde définie

Lorsque le Client a souscrit à l'offre THD Multi Site ou Dual DC, en cas de sinistre sur le site principal, la VM sera redémarrée sur un autre Datacenter, en utilisant les données répliquées. Les VMs seront redémarrées conformément aux engagements de niveau de services définies dans l'Annexe 2 - Engagement de niveau de services.

Le Client a aussi la possibilité de mettre en place une architecture résiliente au niveau de son applicatif, en souscrivant à deux VMs Mono site. Il appartient au Client de choisir deux Datacenters différents au moment de la commande. La définition ainsi que la mise en place d'un mécanisme de résilience au niveau applicatif demeurent de la responsabilité du Client.

2.1.2 Obligations du Client

Le Client désigne un administrateur pour son Service CLOUD. L'équipe technique communiquera à l'administrateur les identifiants et mots de passe nécessaires à l'administration de son infrastructure. Le Client sera seul responsable des dommages causés aux tiers ou à Bouygues Telecom Business Solution en cas de perte, communication ou mauvaise utilisation des identifiants. Toute connexion aux infrastructures sera réputée effectuée par le Client. L'administrateur pourra, dans certains cas, procéder à la création de comptes utilisateur. Le Client demeure seul responsable des identifiants et mots de passe ainsi créés. De même, il garantit à Bouygues Telecom Business Solution que les Utilisateurs Finaux ont les connaissances et compétences nécessaires à l'utilisation du Service. Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Il est seul responsable de son exploitation professionnelle, réalisée via le Service CLOUD. Il est notamment responsable des sites Internet, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers et données. Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. Le Client garantit Bouygues Telecom Business Solution de toute action en revendication de tiers liés au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites, notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur, au respect de la vie privée et aux bonnes mœurs, ou aux dispositions du Code Pénal. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à une utilisation par un Utilisateur Final, par les membres de son personnel ou toute personne auquel il aura fourni son ou ses mots de passe, non conforme aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par Bouygues Telecom Business Solution. Le Client veillera à ce que Utilisateurs Finaux et les membres de son personnel en rapport avec Bouygues Telecom Business Solution soient formés au fonctionnement des Services. L'intervention de Bouygues Telecom Business Solution dans le cadre de la souscription d'un Service CLOUD, se limite au paramétrage des VM, selon les prestations décrites dans le Bon de Commande, validé par Bouygues Telecom Business Solution. Bouygues Telecom Business Solution n'assure à ce titre que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des applications tierces hébergées ou de la relation contractuelle des éditeurs de ces applications. Le Client, ayant un accès administrateur, peut installer des applications sur le serveur. Il assume par conséquent pleinement les risques liés à l'installation de ces applications. Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement du serveur consécutif à ces installations. Bouygues Telecom Business Solution ne fournit aucun support technique sur les applications du Client. Le Client s'engage à s'acquitter auprès de Bouygues Telecom Business Solution ou d'un tiers des coûts de toute licence ou droit d'utilisation.

2.1.3 Obligations de Bouygues Telecom Business Solution

Bouygues Telecom Business Solution s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de conforme à sa description technique figurant aux documents visés au Bon de Commande. A ce titre, Bouygues Telecom Business Solution s'engage à :

- assurer l'accès à la plateforme cloud 24h/24, tous les jours de l'année. En cas de nécessité, Bouygues Telecom Business Solution se réserve la possibilité d'interrompre la plateforme Cloud pour procéder à une intervention technique, afin d'en améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance, dans les conditions indiquées aux Conditions Générales et avec l'information préalable du Client.

Les problématiques logicielles prises en charge par Bouygues Telecom Business Solution concernent uniquement la VM nue à l'exclusion de tout autre élément, notamment les applications propres au Client. La responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution ne saurait être engagée dans les cas ci-après :

- Détérioration de la plateforme Cloud du fait du Client et/ou non-respect des conseils donnés ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou ses Utilisateurs Finaux ;

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2

Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877

SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z

SIRET 380 104 877 00077

- Destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées sur les VMs à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, Bouygues Telecom Business Solution ne saurait voir sa responsabilité engagée notamment pour :

- le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour ainsi que de tous fichiers et données contenus sur le serveur.
- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client. Bouygues Telecom Business Solution ne peut être tenue pour responsable de leur gestion qui incombe au Client.

Bouygues Telecom Business Solution s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les Services au Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

2.1.4 Aux termes du Contrat pour quelque motif que ce soit, Bouygues Telecom Business Solution s'engage à fournir au Client, une copie de l'ensemble de ses données, dans leur dernier état de conservation à la date de la demande. Cette prestation est définie comme réversibilité standard. Bouygues Telecom Business Solution s'engage par ailleurs à détruire toute copie des données, mots de passe ou autres informations liées au Client en sa possession, sans préjudice des dispositions des Conditions Générales et de la conservation de toutes informations légalement requises. Pour le cas où le Client demande des services d'ingénierie spécifiques visant à faciliter la réinstallation/migration de ses données et de ses applications sur une autre infrastructure, Bouygues Telecom Business Solution pourra proposer un devis complémentaire et donneront lieu à un Bon de Commande supplémentaire. Bouygues Telecom Business Solution n'est pas tenue responsable de la bonne ré-exploitation de ces mêmes données et applications ainsi que leur comptabilité sur une infrastructure différente de celle constituant le Service CLOUD.

2.2 CLOUD CONNECT

2.2.1 L'option Cloud Connect consiste en la mise à disposition d'une interconnexion réseau entre un environnement Cloud ou Colocation fourni par Bouygues Telecom Business Solution et un service VPN MPLS fourni par Bouygues Telecom Business exclusivement. Cette interconnexion est mise en place sans débit garanti, ni garantie de qualité de service et s'appuie sur une architecture réseau mutualisée et redondée mise en place entre Bouygues Telecom Business Solution et Bouygues Telecom Business. Elle permet de considérer les machines physiques ou virtuelles hébergées chez Bouygues Telecom Business Solution comme faisant partie du VPN MPLS du Client, et également de sortir sur Internet au travers d'une gateway sécurisée fournie par Bouygues Telecom Business dans le cadre de son offre VPN MPLS.

2.2.2 Pour bénéficier de l'option Cloud Connect, le Client doit déjà avoir un contrat actif pour l'offre VPN MPLS de Bouygues Telecom Business. Le Client s'engage à fournir tous les éléments techniques et administratifs relatifs à son service VPN MPLS permettant à Bouygues Telecom Business Solution de mettre en place l'interconnexion dans les meilleurs délais.

2.2.3 Bouygues Telecom Business Solution s'engage à piloter la mise en place et la recette de l'interconnexion avec les équipes Bouygues Telecom Business en même temps que la mise en place du service Cloud ou Colocation. L'option Cloud Connect est fournie sans charges additionnelles au Client. Bouygues Telecom Business Solution met en œuvre les outils nécessaires pour superviser la terminaison de l'interconnexion sur ses infrastructures. On Cloud ne prend pas à sa charge la supervision de l'interconnexion relevant du périmètre du contrat Bouygues Telecom Business.

2.3 COLOCATION

2.3.1 L'offre COLOCATION consiste pour le Client à louer un emplacement réservé dans une ou plusieurs baies informatiques appartenant à Bouygues Telecom Business Solution, située en Datacenter français pour héberger les équipements du Client. Bouygues Telecom Business Solution fournit un ensemble de services, définis conjointement avec le Client dans le Bon de Commande correspondant à son projet et permettant le bon usage de la baie informatique ou rack louée. Bouygues Telecom Business Solution peut fournir un service technique d'assistance sur site, dénommé Gestes de Proximité, portant sur les équipements hébergés du Client, effectué à sa demande. Ces derniers feront l'objet d'un Bon de Commande à chaque intervention. Ces gestes de Proximité incluent notamment, sans que cette liste soit limitative : rackage / derackage, brassage réseau, intervention physique simple (reset, mise sous tension), réception on retrait de matériel. Les conditions de déclenchement et délais de prévenance sont détaillées dans le document « Procédures Datacenters BTBS » communiqué au Client lors de la signature du Bon de Commande, et pouvant faire l'objet de mises à jour.

2.3.2 A l'exception des Gestes de Proximité définis ci-dessus, Bouygues Telecom Business Solution ne fournit aucun support technique pour les équipements du Client, quelle que soit le Datacenter choisi. Le Client ayant accès au Datacenter assume pleinement la maintenance de ses équipements. Dans l'hypothèse où le Client souhaite procéder lui-même à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement d'équipement il en informera au préalable Bouygues Telecom Business Solution et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. Bouygues Telecom Business Solution s'engage à répondre à la demande du Client sous sept (7) jours. Ce dernier supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle modification. La responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, Bouygues Telecom Business Solution n'ayant pas la charge de procéder ou faire procéder à ces modifications qui sont exécutées par le Client ou ses prestataires sous la responsabilité du Client.

2.3.3 Le Client demeure le seul responsable des données présentes sur les équipements du Client hébergés. Il ne pourra utiliser l'espace d'hébergement que pour ses besoins personnels et ne pourra en aucun cas le sous-louer ou le mettre à la disposition de tiers, même gratuitement, sans l'accord de Bouygues Telecom Business Solution. Le Client s'engage à mettre en place un procédé permettant l'identification des équipements du Client. Le Client garantit à Bouygues Telecom Business Solution :

- que les équipements du Client installés dans le Datacenter sont conformes aux spécifications techniques et de sécurité du fabricant, aux normes et autorisations applicables conformément aux dispositions législatives et règlementaires en vigueur ;
-qu'il dispose bien de l'ensemble des autorisations et licences nécessaires à l'exécution du Contrat.

Lorsque le Client choisit de procéder à l'installation de ses équipements, cette dernière se fera à ses frais. Il demeure responsable des éventuels dommages qui seraient causés. Bouygues Telecom Business Solution pourra demander par quelque moyen que ce soit, au Client de communiquer un inventaire complet des équipements du Client ainsi que le détail des câblages qu'il aura réalisés dans le Datacenter. Le Client devra communiquer les éléments dans un délai de sept (7) jours à compter de la demande.

Le Client ne pourra prétendre ni au remboursement ni au remplacement ou encore à une quelconque indemnisation par Bouygues Telecom Business Solution des éventuels dégâts ou pannes que pourraient subir les équipements du Client, à l'exception de ceux résultant des gestes de proximité effectués par Bouygues Telecom Business Solution, tels que définis dans le Bon de commande. De même, toute modification de la configuration des équipements du Client se fait sous l'entière responsabilité de ce dernier et Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement des Equipements du Client consécutif à ces modifications. Le Client doit se conformer aux lois, règlements et codes d'usage applicables au Datacenter ou à son utilisation ainsi qu'aux instructions et recommandations formulées par Bouygues Telecom Business Solution. Le Client s'engage à maintenir rangé, propre ainsi qu'en bon état l'ensemble des parties communes du Datacenter. Le Client s'engage à n'utiliser son emplacement réservé que pour la conservation et le fonctionnement de son équipement, à ne causer aucun dommage, préjudice, nuisance ou interférence avec toute personne ou propriété incluant, de manière non limitative, le Datacenter et/ou tout équipement dont des tiers pourraient être propriétaires et qui pourraient être situés dans le Datacenter.

En cas de dommages ou dégradations dont il serait responsable, il s'engage à le réparer dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception de la notification transmise par Bouygues Telecom Business Solution au Client. A défaut, Bouygues Telecom Business Solution se réserve le droit de procéder aux travaux nécessaires dont les coûts seront à la charge du Client qui devra procéder à leur remboursement à Bouygues Telecom Business Solution sur simple demande de celle-ci. Le Client s'engage à ne pas outrepasser l'intensité électrique maximale (ampérage) ou la puissance électrique (exprimée en kVA) spécifiée par Bouygues Telecom Business Solution pour chaque hébergement, conformément aux dispositions énoncées sur le Bon de Commande conclu avec Bouygues Telecom Business Solution, et s'interdit expressément tout agissement susceptible de causer une coupure d'électricité dans le Datacenter. A ce titre, Bouygues Telecom Business Solution pourra être amené à effectuer des tests d'intensité électrique ou de puissance consommée, et à facturer le cas échéant au Client ce surplus de consommation. Dans les espaces mis à disposition du Client, ce dernier s'engage à ne pas agir de façon nuisible, voire dangereuse pour les autres clients de Bouygues Telecom Business Solution. En conséquence, le Client s'engage à maintenir son Equipement 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. Le Client doit veiller à ce que ses équipements ne dégagent aucune température anormalement élevée susceptible de porter atteinte aux systèmes de climatisation installés par Bouygues Telecom Business Solution. Il est strictement interdit au Client, sans l'accord de Bouygues Telecom Business Solution, d'installer de nouveaux câbles entre ses différents emplacements réservés, quelle que soit la nature de ces câbles. Le Client accepte

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2
Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877
SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z
SIRET 380 104 877 00077

par ailleurs que Bouygues Telecom Business Solution se réserve le droit de déconnecter, de débrancher ou de retirer tout câble posé par le Client en violation des présentes, sans préavis. Le Client peut conformément aux présentes :
- procéder à l'installation de ses équipements dans l'emplacement correspondant à celui qui lui a été réservé par Bouygues Telecom Business Solution. L'installation comprend la mise en place des équipements, la connexion des Equipements du Client aux réseaux électriques et Internet par l'intermédiaire des câbles préalablement installés par Bouygues Telecom Business Solution,
- accéder au Datacenter à tout moment sous réserve du respect des procédures de contrôle des accès effectuée par Bouygues Telecom Business Solution. Le Client ne peut être accompagné de tiers que sous réserve d'avoir préalablement averti Bouygues Telecom Business Solution.

Le Client peut accéder à ses équipements vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24h/24). Concernant l'accès au Datacenter d'Equinix, de Toulouse et Dijon ce dernier s'effectue au moyen d'un badge d'accès strictement nominatif et permanent,
Concernant l 'accès au Datacenter de Montigny-le-Bretonneux seuls des accès temporaires peuvent être accordés au Client.
Les modalités de demande de badges permanents ou d'accès temporaires sont décrites dans le document « Procédures Datacenters BTBS », communiqué au Client lors de la signature du Bon de Commande, et pouvant faire l'objet de mises à jour.
L'accès est également soumis à un contrôle de sécurité effectué par le personnel présent sur le Datacenter. A ce titre, le représentant du Client sollicitant cet accès devra être en mesure de justifier de son identité par la présentation d'une pièce d'identité officielle en cours de validité.
Concernant le Datacenter de Montigny-le-Bretonneux, de Toulouse et de Dijon, un Plan de Prévention devra être signé par le Client et le Préventeur agrée du site à la première intervention du Client sur site. Le Client signataire s'engage à respecter et à faire respecter les dispositions de ce Plan de Prévention. Le Plan de Prévention sera adressé par mail au Client et chaque collaborateur devra l'apporter sous format numérique avec lui à chaque intervention au Datacenter ainsi qu'une pièce d'identité.
Le Plan de Prévention a une validité de quatre (4) ans.
En cas de résiliation d'une Commande de colocation, le Client s'engage à enlever ou faire enlever l'ensemble de ses équipements avant la date d'effet de la résiliation. Le Client devra fournir à Bouygues Telecom Business Solution, au plus tard le jour de la résiliation, une photo horodatée attestant que l'espace réservé est intégralement vidé.
En l'absence de retrait complet des équipements à cette date, Bouygues Telecom Business Solution adressera au Client une notification de non-conformité, l'invitant à régulariser la situation dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la date effective de résiliation.
A défaut de retrait et de preuve de libération à sept (7) jours après la date effective de résiliation, Bouygues Telecom Business Solution sera autorisée à reprendre la facturation aux conditions antérieures.
Si le Client ne procède pas au retrait dans un délai de trente (30) jours calendaires après la réception d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au Client, Bouygues Telecom Business Solution se réserve le droit, aux frais et aux risques exclusifs du Client, de procéder au décommissionnent et à la destruction des équipements, sans que cela ne puisse engager sa responsabilité.

2.3.4 - Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenue responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le(s) serveur(s) du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit. Chacune des parties déclare faire son affaire de tout dommage, mettant en jeu sa responsabilité délictuelle, qu'elle pourrait causer à l'autre partie, à ses préposés ou à tout tiers à l'occasion de l'exécution du Contrat, sous réserves des dispositions énoncées ci-après. Outre les exclusions et limitations de responsabilité prévus par les Conditions Générales, le Client reconnaît et accepte formellement que la responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution ne saurait être, directement ou indirectement retenue, à quelque titre que ce soit, pour les dommages liés :
-à une interruption de la délivrance des prestations objet des présentes indépendante de sa volonté et/ou motivée par un quelconque comportement fautif du Client ;
- à tout incident ou interruption de la délivrance des prestations objet des présentes causé par un mauvais fonctionnement et/ou une inadéquation des équipements du Client ou de tous matériels et/ou logiciels du Client, qu'elle qu'en soit la cause ;
- à la perte de données ou frais d'acquisition d'équipements du Client de remplacement ;
- à la configuration, la gestion, la supervision de la maintenance des équipements du Client et à leurs conséquences ;
- à tout préjudice commercial, perte de bénéfice du Client (tel que divulgation inopportune d'informations confidentielles par suite de défectuosité ou de piratage du système), perte de commande, trouble commercial quelconque, atteinte à l'image de marque ou action dirigée contre le Client par qui que ce soit et pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées ;
- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses contacts techniques des équipements du Client ;
- en cas de perturbation ou d'interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels est raccordée le Datacenter, et notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local.

2.3.5 Les frais d'installation et de mise en service des emplacements réservés, seront déterminés sur la base du tarif de Bouygues Telecom Business Solution en vigueur au jour de la commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur le Bon de commande établi et validé par Bouygues Telecom Business Solution. Ils sont fonction de la taille de l'emplacement réservé, de l'énergie, du cross connect ou lien qui assure la connexion d'une baie informatique à la « meet me room » ou salle où arrivent toutes les fibres optiques et câbles de cuivre issus du Datacenter, et des autres éléments constituant l'offre Bouygues Telecom Business Solution Colocation définis conjointement sur le Bon de commande validé par Bouygues Telecom Business Solution.
Concernant les frais relatifs au transit internet du Client au travers du réseau de Bouygues Telecom Business Solution, les frais d'utilisation sont inclus dans le loyer mensuel à hauteur de la tranche de débit ("Flat") indiqué sur le Bon de Commande. Si le Client consomme au-delà, il sera facturé sur sa consommation supplémentaire éventuelle au 95ème percentile, c'est-à-dire selon la mesure du trafic sur le port du Client toutes les cinq minutes, ce qui forme une base de "relevés". A la fin du mois, les relevés sont classés par ordre décroissant. Les 5 % de ces relevés les plus élevés sont éliminés, et le relevé le plus élevé restant sert de base de facturation. Il est entendu à ce titre que la valeur retenue sera celle la plus haute entre l'upload et le download du Client. Les dépassements de bande passante et d'électricité du Service Bouygues Telecom Business Solution Colocation seront réglés selon la consommation constatée conformément aux Conditions Générales.
Les frais relatifs au transit mentionnés ci-avant s'entendent sans préjudice de la facturation des frais d'utilisation de la connectivité au réseau Internet, dans le cas où le Client demande à Bouygues Telecom Business Solution de fournir cette connectivité au titre des Services Bouygues Telecom Business Solution colocation.

2.4 SERVEUR DEDIE

2.4.1 L'offre serveur dédié est un Service au sens des présentes, qui consiste en la mise à disposition d'un serveur physique d'un constructeur informatique pour l'usage exclusif du Client (ci-après « Serveur Dédié » ou « Service »). Le Serveur Dédié est hébergé en Datacenter français, sur les infrastructures informatiques et télécoms de Bouygues Telecom Business Solution prévues à cet usage. Dans le cadre de ce Service, Bouygues Telecom Business Solution peut proposer au Client des actes de supervision et d'infogérance selon les niveaux décrits dans les présentes Conditions Spécifiques. En fonction du besoin du Client, des options complémentaires peuvent être proposées par Bouygues Telecom Business Solution.
2.4.2 Le Client garantit à Bouygues Telecom Business Solution que personne n'entravera ou ne modifiera le Serveur Dédié ou tous équipements interopérant avec le Serveur Dédié. Le Client désignera un administrateur pour ce Service. L'équipe technique communiquera à l'administrateur les identifiants et mots de passe nécessaires à l'administration de son Serveur Dédié. Le Client sera seul responsable des dommages causés aux tiers ou à Bouygues Telecom Business Solution en cas de perte, communication à des tiers ou mauvaise utilisation des identifiants. Toute connexion au Serveur Dédié sera réputée effectuée par le Client. L'administrateur pourra dans certains cas, procéder à la création de compte(s) utilisateur(s) pour Utilisateurs Finaux. Le Client demeure seul responsable des identifiants et mots de passe ainsi créés. De même, il garantit à Bouygues Telecom Business Solution que les Utilisateurs Finaux ont les connaissances et compétences nécessaires à l'utilisation du Service. Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service, consécutif à une utilisation, par tout Utilisateur Final, les membres de son personnel ou toute personne auquel il aura fourni son ou ses mots de passe, non conforme aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par Bouygues Telecom Business Solution. Le Client veillera à ce que les Utilisateurs Finaux et membres de son personnel en rapport avec Bouygues Telecom Business Solution soient formés au fonctionnement du Service. L'intervention de Bouygues Telecom Business Solution dans le cadre de la souscription d'un Serveur Dédié se limite à l'installation dudit serveur. Bouygues Telecom Business Solution n'assure à ce titre que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites hébergés ou de la relation contractuelle des éditeurs de ces sites avec leur hébergeur. Le Client, ayant un accès administrateur, peut installer des applications sur le Serveur Dédié. Il assume par conséquent pleinement les risques liés à l'installation de ces applications. Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement du Serveur Dédié consécutif à ces installations. Bouygues Telecom Business Solution ne

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2
Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877
SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z
SIRET 380 104 877 00077

fournit aucun support technique sur les applications du Client. Le Client s'engage à s'acquitter auprès de Bouygues Telecom Business Solution ou d'un tiers des coûts de toute licence ou droit d'utilisation.

2.4.3 Le Serveur Dédié demeure la propriété de Bouygues Telecom Business Solution. Bouygues Telecom Business Solution aura une obligation de moyen et s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service conforme à sa description technique figurant aux documents visés au Bon de Commande. A ce titre, Bouygues Telecom Business Solution s'engage à :

- assurer l'accès du Serveur Dédié 24h/24, tous les jours de l'année. En cas de nécessité, Bouygues Telecom Business Solution se réserve la possibilité d'interrompre le Serveur Dédié pour procéder à une intervention technique, afin d'en améliorer son fonctionnement, ou pour toute opération de maintenance, dans les conditions indiquées dans les présentes Conditions Générales et avec l'information préalable mentionnée au dit article.
- restaurer, si le Client a souscrit à l'option, le Serveur Dédié à partir d'une sauvegarde en cas de crash de ce dernier. Cette restauration étant décomptée des heures d'actes ponctuels prépayés par le Client dans son Carnet de Temps.

La responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution ne saurait être engagée dans les cas ci-après :

- Détérioration du Serveur Dédié du fait du Client et/ou non-respect des conseils donnés ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou ses Utilisateurs Finaux ;
- Destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées sur le serveur dédié, à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, Bouygues Telecom Business Solution ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers et données sur le serveur ;
- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client. Bouygues Telecom Business Solution ne peut être tenu pour responsable de leur gestion qui incombe au Client.

Bouygues Telecom Business Solution s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les Services au Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

3. SAUVEGARDE EXTERNALISEE

3.1 Bouygues Telecom Business Solution met à disposition du Client un Service lui permettant d'externaliser la sauvegarde de ses données sur une infrastructure mutualisée gérée par Bouygues Telecom Business Solution. Ce Service est constitué de composants logiciels et d'environnements de stockage mutualisés permettant au Client d'externaliser la sauvegarde ainsi que le stockage de ses données conformément à sa politique de sauvegarde interne (périodicité et durée de rétention des données) ainsi que d'effectuer des restaurations à tout moment, en fonction de ses besoins. Des tests de restauration peuvent également être programmés par le Client sur son infrastructure pour s'assurer de l'intégrité des sauvegardes. Ces actions peuvent être réalisées directement par le Client de manière autonome, ou bien par les équipes Bouygues Telecom Business Solution dans le cadre d'une prestation de service managé souscrite par le Client. Le transfert des données par le Client sera effectué par le biais de sa connexion internet. Il lui appartient de vérifier qu'il dispose d'une connexion internet suffisante. Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenu pour responsable en cas d'échec des opérations d'externalisation de sauvegarde en cas de rupture du lien opérateur choisi par le Client. Toutefois, sur demande du Client et après émission d'un Bon de Commande par Bouygues Telecom Business Solution accepté par le Client, il pourra transférer ses données à Bouygues Telecom Business Solution par le biais d'un support physique sécurisé fourni par Bouygues Telecom Business Solution. Il appartient au Client de réaliser les opérations de sauvegarde sur le disque dur sous sa pleine et entière responsabilité. Il garantit Bouygues Telecom Business Solution de l'intégrité des données transmises. Le Client veillera aussi à procéder au chiffrement des données contenues sur le disque dur. Le Client devra adresser la clé de cryptage des données conformément à la procédure qui lui sera communiquée. La reprise des données sur support physique n'incluant pas le transport des données du Client vers Bouygues Telecom Business Solution, il appartient au Client de choisir son transporteur sous sa seule responsabilité. Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou destruction des données pouvant intervenir pendant le transport. Si au cours de la mise en place de ce projet, les équipes techniques de Bouygues Telecom Business Solution constatent que les ressources souscrites par le Client sont insuffisantes pour implémenter la sauvegarde, ces dernières informeront le Client de la mise en attente du déploiement. Un Bon de commande de régularisation sera adressé au Client, le déploiement ne reprenant qu'à réception de ce dernier dument régularisé. Toutefois, à défaut de retour du Bon de Commande signé sous trente (30) jours, Bouygues Telecom Business Solution se réserve le droit d'annuler la Commande du Client. Ce dernier sera alors facturé de l'intégralité des prestations réalisées au temps passé par les équipes Bouygues Telecom Business Solution.

3.2 Dans le cadre de la sauvegarde d'environnements Microsoft 365, Bouygues Telecom Business Solution met à disposition du Client utilisant la suite Microsoft 365 un portail lui permettant de sauvegarder les données de ces environnements. Le Client pourra sauvegarder ses données Exchange (emails), Teams (messagerie instantanée et appels audio/vidéo), Sharepoint et OneDrive (partage de documents) qui sont hébergées dans les datacenters de Microsoft et accessibles par internet. Le Client demeure seul responsable de la gestion des restaurations qu'il réalise en parfaite autonomie au travers de son portail. Il garantit qu'il dispose des connaissances et compétences nécessaires pour le faire. De plus, le Client est valablement informé que toute action émanant du portail sera réputée effectuée par le Client. Si le Client souhaite modifier sa politique de sauvegarde Microsoft 365, il pourra le faire en toute autonomie, mais son usage sera limité par la quantité de stockage provisionnée par Bouygues Telecom Business Solution, qu'il pourra faire évoluer au travers d'un nouveau Bon de Commande.

3.3 Dans le cadre de la sauvegarde de Machines Virtuelles, de serveurs physiques et de fichiers, afin de pouvoir bénéficier du Service, le Client doit posséder une licence Veeam Backup & Replication qu'il peut acquérir auprès de Bouygues Telecom Business Solution. A défaut, si le Client possède déjà une licence, il lui appartient de s'assurer de la compatibilité de cette dernière avec le Service. Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenu pour responsable de l'échec de la sauvegarde en cas d'obsolescence de la Licence. Bouygues Telecom Business Solution met à disposition du Client des portails lui permettant de réaliser l'externalisation des sauvegardes de fichiers, serveurs physiques Windows et de machines virtuelles hébergés sur le Datacenter du Client. Ces sauvegardes sont pilotées depuis une interface web, après installation par le Client d'un composant logiciel dans son Datacenter, qui est synchronisé avec la plateforme de sauvegarde mutualisée hébergée par Bouygues Telecom Business Solution. Afin de s'assurer que les données sauvegardées sont intègres, le Client peut procéder régulièrement à des tests de restauration sur son infrastructure. Le Client dispose d'une interface web permettant de suivre la bonne réalisation de ses sauvegardes externalisées.

3.4 Dans le cadre de la sauvegarde Microsoft 365, le Client est responsable de la gestion de son annuaire Microsoft 365 et des utilisateurs de ces services. Les seules personnes pouvant intervenir sur la restauration sont les utilisateurs dûment déclarés et autorisés par le Client. Le Client doit bénéficier d'une connexion internet suffisante permettant l'envoi des données à sauvegarder vers les infrastructures de Bouygues Telecom Business Solution dans des délais raisonnables. En cas de faible bande passante sur cette connexion, le Client accepte que la performance des sauvegardes puisse être impactée. Dans le cadre des sauvegardes d'environnement Microsoft 365, la bande-passante disponible pour les sauvegardes sera limitée par Microsoft, indépendamment de la responsabilité du Client ou de Bouygues Telecom Business Solution.

3.5 Le Client doit s'assurer de mettre en œuvre une politique de sécurité robuste pour éviter la corruption de ses données. Le service de sauvegarde externalisée fourni par Bouygues Telecom Business Solution ne saurait se substituer à la mise en œuvre d'une telle politique de sécurité et Bouygues Telecom Business Solution ne saurait être tenu responsable de la perte de données occasionnée à la suite d'une faille de sécurité ou une erreur humaine provoquée par le Client.

3.6 Le Client peut souscrire à l'option immuabilité de Bouygues Telecom Business Solution. Cette dernière permet de réaliser l'externalisation des sauvegardes vers des espaces de stockage immuables. Le Client est informé qu'à compter de la réalisation de la sauvegarde de la donnée cette dernière ne peut plus être modifiée ou supprimée par le Client ou Bouygues Telecom Business Solution. La suppression de cette dernière ne sera possible qu'à l'expiration de la durée définie lors de la souscription. La durée d'immuabilité des données sauvegardées sera définie par le Client sur le Bon de Commande sans pour autant excéder six (6) mois.

Le Client reconnaît que les données immuables sauvegardées seront conservées pendant la durée de rétention telle que définie dans le Bon de Commande à compter de la dernière sauvegarde immuable réalisée.

En cas de résiliation du Contrat indépendamment de la cause, le Client s'engage à régler à Bouygues Telecom Business Solution la prestation mensuelle de sauvegarde immuable de la résiliation effective jusqu'à l'expiration de la durée de conservation de la dernière donnée sauvegardée.

Le Client reconnaît que les données sauvegardées immuablement ne pouvant être supprimées, elles seront conservées jusqu'à l'expiration du délai de rétention avant suppression définitive.

3.7 Le Client peut souscrire à l'option Corbeil Admin. Ce mécanisme de protection permet à chaque fois qu'une donnée sauvegardée est supprimée par le Client, de la conserver pendant une durée prédéfinie sur le Bon de commande Bouygues Telecom Business Solution. Le Client pourra solliciter auprès du support de Bouygues Telecom Business Solution la restauration de sa donnée, sous réserve que le délai défini ne soit pas expiré. Le Client demeure responsable des suppressions, la

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2
Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877
SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z
SIRET 380 104 877 00077

responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution ne pourra dès lors pas être engagée à l'issue du délai défini.

3.8 Les options d'immuabilité et de Corbeille admin sont exclusives l'une de l'autre et doivent être spécifiées dès la commande initiale.

3.9 Bouygues Telecom Business Solution s'assure que l'infrastructure mutualisée permettant de stocker les sauvegardes du Client, qu'elle soit dans ses Datacenters ou confiée à un sous-traitant, propose des mécanismes de haute disponibilité et une performance optimale, notamment au travers d'une connectivité internet importante. Bouygues Telecom Business Solution met également à disposition du Client des outils en ligne pour surveiller la bonne réalisation de ses sauvegardes de machines virtuelles ou de serveurs physiques, la consommation de stockage associée, et gérer les éventuelles alertes de bon fonctionnement. Il appartient au Client de s'assurer de la capacité disponible de ces derniers. Dès lors, Bouygues Telecom Business Solution ne serait être tenu pour responsable en cas d'échec des sauvegardes liées à la saturation des espaces de stockage alloués au Client par Bouygues Telecom Business Solution. Dans le cadre d'une prestation de sauvegarde managée, Bouygues Telecom Business Solution s'engage à réaliser des tests de sauvegarde et restauration périodiques pour le compte du Client selon des modalités définies contractuellement. Dans le cas d'un envoi de données par support physique, Bouygues Telecom Business Solution assume les risques du transport du support physique vers le Client. Le Client assume les risques du transport du support physique et des données contenues vers Bouygues Telecom Business Solution. Bouygues Telecom Business Solution assume la responsabilité de l'effacement des données du support adressé par le Client à l'issue des opérations de chargement des données client sur la plateforme de sauvegarde.

3.10 Aux termes du Contrat pour quelque motif que ce soit, le Client pourra supprimer l'ensemble des données hébergées sur la plateforme Bouygues Telecom Business Solution. Il lui appartient de procéder à la récupération de ses données contenues sur son espace de stockage. A date de résiliation du Contrat, quel qu'en soit la cause, Bouygues Telecom Business Solution s'engage à mettre à disposition un historique de ses données conformément à la durée de rétention contractuellement définie. Cette durée ne pourra pas être excédée, les données plus anciennes seront automatiquement supprimées des plateformes de Bouygues Telecom Business Solution. Dans le cas où le Client ne serait pas en mesure de récupérer ses données directement par le réseau et en ferait la demande, Bouygues Telecom Business Solution pourra mettre à disposition, dans leur dernier état de conservation à la date de la demande, une copie des données stockées sur un support physique. Le Client devra supporter le choix et le coût du transporteur, ainsi que le coût de la mise à disposition du support physique. De même, Bouygues Telecom Business Solution pourra assister techniquement le Client lors de ses opérations de récupération de données. Cette intervention fera l'objet d'un Bon de Commande supplémentaire de Carnet de Temps.

3.11 Les frais d'utilisation récurrents des Services sont facturés mensuellement, terme à échoir, conformément au Bon de Commande validé par Bouygues Telecom Business Solution établi sur la base des besoins exprimés par le Client. Ce dernier peut à tout moment demander une extension des ressources par le biais d'un nouveau Bon de Commande. Toutefois, si le Client venait à dépasser l'usage souscrit dans son Bon de Commande plus de cinq (5) jours au cours du mois écoulé, Bouygues Telecom Business Solution avertira le Client en fin de mois et adaptera les frais d'utilisation en conséquence dès le mois suivant.

4. PLAN DE REPRISE D'ACTIVITE EXTERNALISE (PRA)

4.1 Bouygues Telecom Business Solution met à disposition du Client un Service lui permettant d'externaliser temporairement son système d'information sur le Cloud de Bouygues Telecom Business Solution, en cas de sinistre affectant le site du Client et rendant ses serveurs informatiques inaccessibles. Ce Service est constitué de composants logiciels et d'environnements de stockage et de calcul mutualisés permettant au Client d'externaliser des serveurs physiques ou des machines virtuelles, à travers des mécanismes de réplication ou de sauvegarde, ainsi que de déclencher une bascule à tout moment, en fonction de ses besoins. Le transfert des données par le Client sera effectué par le biais de sa connexion internet. Il lui appartient de vérifier qu'il dispose d'une connexion internet suffisante. Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenu pour responsable en cas d'échec des opérations d'externalisation de sauvegarde et de réplication en cas de rupture du lien opérateur choisi par le Client.

4.2 Bouygues Telecom Business Solution propose trois niveaux de Service pour le Plan de Reprise d'Activité Externalisé, permettant d'adapter la performance aux enjeux de protection de l'activité du Client. Chaque machine du Client protégée par le Plan de Reprise d'Activité se voit donc associer un Objectif de Temps de Redémarrage, défini comme le temps maximum en heures qui doit s'écouler entre le moment où le Client demande à basculer sur le Cloud Bouygues Telecom Business Solution et le moment où sa machine est de nouveau accessible sur cette infrastructure, et un Objectif de Point de Récupération de Données, défini comme le temps maximum en heures qui doit s'écouler entre l'activation du Plan de Reprise d'Activité et la dernière sauvegarde ou réplication des données du Client. Les valeurs de ces deux indicateurs sont définies avec le Client lors de la rédaction du Bon de Commande afin d'associer le bon niveau de protection à chaque machine virtuelle ou serveur physique, mais ils peuvent être révisés lors de la mise en place du projet en fonction des performances constatées.

4.3 Au cours de la mise en place du projet, les équipes techniques de Bouygues Telecom Business Solution vérifieront tous les éléments dimensionnants dans l'existant informatique du Client pour implémenter le Plan de Reprise d'Activité : nombre de machines à protéger, criticité, type de connectivité disponible, procédures et ressources disponibles pour l'exécution du PRA. Elles informeront ce dernier s'il est nécessaire de mettre en attente le déploiement pour optimiser certains aspects côté Client. Si les ressources techniques prévues au Bon de Commande initial s'avèrent insuffisantes, un Bon de commande de régularisation sera adressé au Client, le déploiement ne reprenant qu'à réception de ce dernier dument régularisé. Toutefois, à défaut de retour du Bon de Commande signé sous 30 jours, Bouygues Telecom Business Solution se réserve le droit d'annuler la Commande du Client. Ce dernier sera alors facturé de l'intégralité des prestations réalisées au temps passé par les équipes Bouygues Telecom Business Solution. Le Client étant le seul à être en mesure d'apprécier le caractère essentiel de la machine virtuelle compte tenu de son activité, Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenu pour responsable des conséquences de la qualification définie par le Client. Toutefois, Bouygues Telecom Business Solution à l'issue de la mise en place pourra conseiller au Client une modification de la criticité de la machine virtuelle eu égard aux performances constatées. Le Client demeure libre d'accepter la modification, néanmoins, en cas de refus du Client de suivre les préconisations de Bouygues Telecom Business Solution, les engagements de niveau de service définis dans l'Annexe 2 ne seront pas applicables.

4.4 Afin de pouvoir bénéficier du Service, le Client doit posséder une licence logicielle qu'il peut acquérir auprès de Bouygues Telecom Business Solution. Ce composant reste la responsabilité du Client. Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenu responsable d'impacts éventuels de l'installation de l'agent de sauvegarde et de réplication sur l'infrastructure du Client. Si le Client possède déjà une licence, il lui appartient de s'assurer de la compatibilité de cette dernière avec le Service. Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenu pour responsable de l'échec de la réplication ou de la sauvegarde en cas d'obsolescence de la Licence ou d'incompatibilité avec le Service. Bouygues Telecom Business Solution met à disposition du Client un portail lui permettant de réaliser la mise en place de plans de bascule des serveurs physiques et des machines virtuelles hébergés sur le Datacenter du Client, et de suivre la bonne réalisation et mise en œuvre de ses plans de réplication et de sauvegarde lorsqu'ils sont activés.

4.5 Le Client procède seul à la désignation, via son interface, des utilisateurs pouvant intervenir sur la définition des politiques de réplication et de sauvegarde, ou sur le déclenchement de la bascule vers le site Bouygues Telecom Business Solution. Seules les utilisateurs dûment déclarés et autorisés par le Client sont autorisés à réaliser lesdites actions sous son entière responsabilité. Le Client doit bénéficier d'une connexion internet suffisante permettant l'envoi des données vers les infrastructures de Bouygues Telecom Business Solution dans des délais raisonnables. En cas de faible bande passante sur cette connexion, le Client accepte que la performance des réplications et des sauvegardes puisse être impactée. Le Client doit s'assurer de mettre en œuvre une politique de sécurité robuste pour éviter la corruption de ses données. Le Service plan de reprise d'activité externalisé fourni par Bouygues Telecom Business Solution ne saurait se substituer à la mise en œuvre d'une telle politique de sécurité et Bouygues Telecom Business Solution ne saurait être tenu responsable de la perte de données occasionnée à la suite d'une faille de sécurité ou une erreur humaine provoquée par le Client. Bouygues Telecom Business Solution ne saura notamment être tenu responsable des actions menées sur la bascule de la connectivité internet dans le déclenchement du Plan de Reprise d'activité, en particulier lorsque cette connectivité n'est pas portée par Bouygues Telecom Business.

4.6 Bouygues Telecom Business Solution maintient et exploite la plateforme mutualisée permettant de stocker les copies de machines du Client, met en œuvre les moyens nécessaires pour garantir une disponibilité et une performance optimale de cette infrastructure et des interfaces web associées, au travers d'une connectivité internet importante et des architectures adaptées à la performance souhaitée par le Client. Par défaut, les machines protégées par le Plan de Reprise d'Activité fonctionnent sur un seul Datacenter. Bouygues Telecom Business Solution met également à disposition du Client des outils en ligne pour surveiller la bonne réalisation de ses opérations liées au Plan de Reprise d'Activité, la consommation de ressources associée sur le Cloud de Bouygues Telecom Business Solution, gérer les machines ayant basculé pendant toute la durée d'activation du PRA, et traiter les éventuelles alertes de bon fonctionnement. Il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose toujours de ressources suffisantes pour continuer à répliquer et sauvegarder ses machines. Dès lors, Bouygues Telecom Business Solution ne serait être tenu pour responsable en cas d'échec des plans de restauration lié à la saturation des ressources allouées au Client par Bouygues Telecom Business Solution.

Pendant toute la durée de la bascule, et jusqu'au retour au mode nominal sur le Datacenter du Client, Bouygues Telecom Business Solution assure par défaut un niveau d'Infogérance Standard tel que défini à l'article 5 des Conditions Spécifiques.

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2
Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877
SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z
SIRET 380 104 877 00077

4.7 Le Client pourra procéder à des tests pour s'assurer du bon fonctionnement du PRA. Pour les tests les plus simples, qui n'impliquent pas de coupure de Service pour le Client, ni de bascule de la connectivité, celui-ci sera considéré comme autonome. Néanmoins le Client devra prévenir Bouygues Telecom Business Solution quinze (15) jours calendaires avant leur réalisation, afin de ne pas être facturé pour les ressources consommées dans ce cadre. Le Client demeure responsable des conséquences dudit test.
Pour simuler un déclenchement complet du PRA, le Client devra prévenir Bouygues Telecom Business Solution au moins trente (30) jours calendaires à l'avance, afin de réserver les ressources nécessaires en support. Les tests complets feront l'objet d'un Bon de Commande spécifique, et les ressources consommées sur le Cloud Bouygues Telecom Business Solution pendant la durée d'activation du PRA seront facturées selon le mécanisme spécifié au paragraphe 4.9.
4.8 Aux termes du Contrat pour quelque motif que ce soit, le Client pourra supprimer l'ensemble des données hébergées sur la plateforme Bouygues Telecom Business Solution. Il lui appartient de procéder à la récupération de ses données contenues sur son espace de stockage. Bouygues Telecom Business Solution pourra mettre à disposition, dans leur dernier état de conservation à la date de la demande, une copie des données stockées sur un support physique. Le Client devra supporter le choix et le coût du transporteur, ainsi que le coût de la mise à disposition du support physique. De même, Bouygues Telecom Business Solution pourra assister techniquement le Client lors de ses opérations de récupérations de données. Cette intervention fera l'objet d'un Bon de Commande supplémentaire de Carnet de Temps.
4.9 En dehors des périodes d'activation du Plan de Reprise d'Activité, les frais d'utilisation récurrents des Services sont facturés mensuellement, terme à échoir, conformément au Bon de Commande validé par Bouygues Telecom Business Solution établi sur la base des besoins exprimés par le Client. Ce dernier peut à tout moment demander une extension des ressources par le biais d'un nouveau Bon de Commande. Toutefois, si le Client venait à dépasser l'usage souscrit dans son Bon de Commande plus de cinq (5) jours au cours du mois écoulé, Bouygues Telecom Business Solution avertira le Client en fin de mois et adaptera les frais d'utilisation en conséquence dès le mois suivant. Lors de l'activation du Plan de Reprise d'Activité, l'activité du Client bascule vers les machines hébergées par le Cloud de Bouygues Telecom Business Solution : l'utilisation de ces ressources sera alors facturée mensuellement, à terme échu, pour toute la durée de la bascule (l'unité minimum de consommation sera la journée).

5. INFOGERANCE

Concernant les offres CLOUD, Bouygues Telecom Business Solution met à la disposition et en fonction du besoin du Client différents niveaux de service d'infogérance pour maintenir en conditions opérationnelles, administrer ou superviser l'environnement des Services du Client. Les activités réalisées dans le cadre de ce maintien en conditions opérationnelles pourront relever de la maintenance curative (gestion des alarmes, patching de sécurité, remplacement de matériel), de la maintenance évolutive (montée en version majeure d'un logiciel), et maintenance réglementaire (gestion de licences, de contrats de maintenance par exemple). L'infogérance et les Services associés sont proposés sous forme d'option. Leur validation est soumise à acceptation de Bouygues Telecom Business Solution lors de la validation du Bon de Commande. Afin d'assurer les prestations, le Client s'engage à fournir toutes les coordonnées des personnes techniques à contacter. Il est entendu que les sondes de supervision de Bouygues Telecom Business Solution mises en œuvre dans les différents niveaux d'infogérance détectent un nombre limité de situations et variant selon le périmètre du Service souscrit. Bouygues Telecom Business Solution ne garantit pas que ces sondes ne puissent pas tomber en panne ou produire des résultats erronés. En cas de dysfonctionnements des sondes constituant un Incident, Bouygues Telecom Business Solution fera les meilleurs efforts pour les corriger. Comme indiqué dans les Conditions Générales, s'agissant du niveau d'infogérance Premium ainsi que des actes ponctuels souscrits dans un Carnet de Temps pouvant comprendre une infogérance d'éléments édités par des tiers, l'engagement de Bouygues Telecom Business Solution est celui de de faire ses meilleurs efforts pour remédier à un Incident ou fournir une solution de contournement, étant entendu que Bouygues Telecom Business Solution ne dispose pas alors des moyens techniques de réaliser une correction ou de déterminer efficacement la cause de l'Incident, notamment dans le cas où l'Incident est causé par un logiciel inclus dans le périmètre de l'infogérance, dont Bouygues Telecom Business Solution n'est pas le concepteur et dont le traitement suppose l'intervention du tiers éditeur sur le code source au titre d'une tierce maintenance. Dans de tels cas, sous réserve que le Client ait souscrit à ses frais à une maintenance corrective auprès du tiers et que cette prestation soit incluse au périmètre des Services prévus à la Commande, Bouygues Telecom Business Solution escaladera l'Incident auprès du tiers, pour traitement par celui-ci, et appliquera les solutions fournies par ce tiers lorsqu'elles seront disponibles.
5.1 **Infogérance Standard** : Bouygues Telecom Business Solution assure le maintien en conditions opérationnelles sur les couches matérielles, réseau d'accès, et virtualisation :
- gestion Infrastructure Datacenter : baie(s) informatique(s) ou rack(s), énergie, Racks APC.
- remontée d'alertes comme décrit plus en détails dans la documentation Bouygues Telecom Business Solution du Service.
- supervision transit Internet de la plateforme cloud, sauf Serveur Dédié utilisant un service de transit internet non fournit par Bouygues Telecom Business Solution au travers de son réseau partenaire Bouygues Telecom Business.
- gestion des environnements de virtualisation : serveurs hyperviseurs VMware
- gestion des plateformes de stockage et de sauvegarde mutualisées

5.2 **Infogérance Premium :** Bouygues Telecom Business Solution prend en charge toutes les prestations incluses dans le niveau standard, plus le maintien en conditions opérationnelles de certains logiciels fournis par Bouygues Telecom Business Solution dans le cadre du Bon de Commande :
- systèmes d'exploitation des machines virtuelles, limités aux versions supportées par leur éditeur. Prise en charge de la maintenance corrective, et de la gestion des licences. Les montées en version majeure devront faire l'objet d'une prestation à part
- outil de supervision Grafana : si le client a demandé à en bénéficier, il peut être maintenu par Bouygues Telecom Business Solution
- logiciels dits « middleware » : Bouygues Telecom Business Solution en assure la maintenance corrective et réglementaire, la liste des middlewares éligibles peut évoluer et est soumise à une validation de faisabilité préalable.

Sont exclus du niveau Premium :
- une montée de version majeure des OS.
- toute intervention liée aux applications tierces non fournies par Bouygues Telecom Business Solution.
- la garantie de bon fonctionnement des applications « métiers » du Client.
- la garantie des compatibilités entre couches middleware, c'est-à-dire un logiciel permettant la mise en relation de deux applications informatiques. Son but premier est de faciliter les échanges d'informations entre ces deux applications, qui peuvent alors interagir et coopérer et applications déployées sur les serveurs.
- les demandes des utilisateurs ou des administrateurs du Client afférentes à l'usage des Services ou des éléments infogéré.
- la prise en compte de nouveaux Services ou éléments additionnels à ceux formant le périmètre des éléments infogérés et existants à la mise en service.

Ces exclusions peuvent être prises dans le cadre d'heures d'infogérance, souscrites indépendamment, sous forme de Carnet de Temps Horaire, sous réserve de faisabilité et d'accord de Bouygues Telecom Business Solution.
5.3 **Carnet de Temps Horaire - Heures Infogérance prépayées** : Bouygues Telecom Business Solution peut détacher à la demande des services d'ingénierie, visant soit à opérer des changements, traiter des problématiques d'usage, ou encore apporter des conseils de niveaux expert. Déterminés sur le Bon de Commande validé par Bouygues Telecom Business Solution et évolutifs en fonction des besoins d'administration du Client, ces services d'ingénierie sont proposés sous forme de Carnet de Temps Horaire. Après accord de Bouygues Telecom Business Solution, les interventions peuvent être réalisées en vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7). Les interventions en Heures Non Ouvrées sont valorisées au double du temps en heures ouvrées.
Limite des Carnets de Temps Horaires : Les heures prépayées, incluses dans les Carnets de Temps Horaires sont prévues pour des demandes courtes d'usage et ne peuvent se substituer à de la gestion de projet.
Le décompte des heures se fera au temps passé, par tranche de quinze (15) minutes Ces heures sont reportables de mois en mois et utilisables sur une durée illimitée tant que le Client demeure sous Contrat avec Bouygues Telecom Business Solution avec au moins une Commande de Services d'infogérance.
Options : Bouygues Telecom Business Solution propose de manière optionnelle un service de Sauvegarde du ou des Serveurs Dédiés, également susceptible d'être souscrit pour la ou les VM de l'offre Cloud. La périodicité des sauvegardes est définie en fonction des besoins du Client lors de la mise en production du serveur. De même, le Client pourra décider du nombre de sauvegardes précédentes (historiques) qu'il souhaite conserver sur l'espace de stockage. Cette opération est régie par un plan de sauvegarde qui en définit les modalités (fréquence, type, durée de rétention, éléments sauvegardés), à l'élaboration duquel le Client doit fournir sa collaboration, le Client ayant la responsabilité de définir les éléments ou données qu'il souhaite sauvegarder et leurs modalités, sous réserve de l'accord de Bouygues Telecom Business Solution, notamment sur la faisabilité technique ou commerciale des demandes du Client. Les sauvegardes sont initiées par les serveurs de backup de Bouygues Telecom Business Solution. En cas d'échec (accès au Serveur Dédié ou à la VM impossible…) un mail est envoyé automatiquement au Client à une adresse e-mail qu'il lui incombe de configurer et de surveiller. Les serveurs de backup de Bouygues Telecom Business Solution effectuent des sauvegardes "à chaud" des fichiers présents sur le Serveur Dédié ou la VM qui sont

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2
Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877
SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z
SIRET 380 104 877 00077

prévus au plan de sauvegarde. Le Client fait donc son affaire d'installer toute application nécessaire à la sauvegarde de ses données ou demander à Bouygues Telecom Business Solution de le faire en souscrivant à des prestations ponctuelles dans un Carnet de Temps. Ainsi, s'il utilise par exemple des systèmes de stockage de SGBDR particuliers comme MySQL et InnoDB, il devra mettre en œuvre un script de sauvegarde, permettant ainsi de sauvegarder correctement ses bases de données dans un répertoire qu'il aura pris le soin de créer auparavant, comme par exemple /home/backup/. Bouygues Telecom Business Solution n'a pas connaissance des données sauvegardées. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il détient les droits suffisants sur ses données. Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les répertoires sauvegardés. Les données sauvegardées seront automatiquement supprimées le jour de la résiliation du service par le Client. Si le Client ne souscrit pas à l'option de sauvegarde, il fait son affaire de la préservation de l'intégrité des données présentes sur le Cloud et/ou le Serveur Dédié, et de remédier à toute altération/destruction/perte de celles-ci. Il s'engage par conséquent à en conserver une copie et faire ses propres sauvegardes.

DATE :

SOCIETE :

Nom :

Cachet et signature *

*** Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé »**

Merci de parapher chacune des pages précédentes de ce document

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex
2

Tel. : 01 88 61 90 01
RCS Paris 380 104 877

SAS au capital de 1 714 960 €
FR06380104877
APE 6201Z

SIRET 380 104 877 00077

Annexe n° 2- Engagements de niveau de service

Bouygues Telecom Business Solution réalise ses Services conformément aux engagements ci-dessous. La présente Annexe fait partie intégrante du Contrat.

I- ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE

A- Taux de disponibilité

1) Pour les offres Cloud Public et PRA

Le Taux de disponibilité des offres Bouygues Telecom Business Solution est calculé mensuellement comme suit :

$$\frac{\text{Minutes mensuelles disponibles maximum} - \text{minutes mensuelles d'indisponibilité}}{\text{Minutes mensuelles disponibles maximum}} \times 100$$

Bouygues Telecom Business Solution garantit le taux de disponibilité mensuelle comme suit selon l'offre souscrite et du niveau de support choisi par le Client :

Mono Site	99,90%*
HD Multi Site	99,90%*
THD Multi Site	99,95%
Mono DC	99,90%*
Dual DC	99,95%
PRA	99,90% **

**pour les offres Mono Site, HD Multi Site et Mono DC, le taux de disponibilité s'entend hors sinistre sur site principal.*

***pour les offres PRA : taux de disponibilité garanti à compter de l'activation du PRA et hors test de PRA*.

Le taux d'indisponibilité correspond au nombre total de minutes mensuelles où le service n'est plus disponible étant entendu qu'une minute est considérée comme indisponible si l'une des conditions ci-dessous est remplie :

- Perte de connectivité du cluster pendant 4 minutes consécutives
- Perte d'accès au stockage des machines virtuelles du cluster pendant 4 minutes consécutives
- Perte du vCenter qui impacte le fonctionnement des services pendant 4 minutes consécutives
- Perte du NSX Manager qui impacte le fonctionnement des services pendant 4 minutes consécutives

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex

Tel. : 01 88 61 90 01 SAS au capital de 1 714 960 €
RCS Paris 380 104 877

SIRET 380 104 877 00077
FR06380104877
APE 6201Z

Annexe n° 2- Engagements de niveau de service

2) Pour l'offre de Colocation

Le Taux de disponibilité des offres Bouygues Telecom Business Solution est calculé annuellement en fonction l'offre souscrite et du niveau de support choisi par le Client, comme suit :

$$\frac{\textit{Minutes annuelles disponibles maximum} - \textit{minutes annuelles d'indisponibilité}}{\textit{Minutes annuelles disponibles maximum}} \times 100$$

Bouygues Telecom Business Solution garantit un taux de disponibilité annuelle du réseau, de l'électricité et de la température ambiante de :

Datacenters	Taux de disponibilité
MLB	99,90%
PA3 (Equinix)	99,99%
Toulouse	99,90%
Dijon	99,90%

B- Recovery Time Objective / Recovery Point Objective

Le RTO est entendu comme le temps de redémarrage des Machines Virtuelles (VM) sur l'infrastructure Bouygues Telecom Business Solution en fonction de la criticité des VM (hors couche applicative qui demeure sous la responsabilité du Client).

1) Recovery Time Objective des offres Cloud Public

RTO inter Site (en cas de sinistre sur le site Primaire)	
RTO VM Mono Site	Sans engagement
RTO VM HD Multi Site*	48h
RTO VM THD Multi Site**	4h
RTO VM Mono DC*	48h
RTO VM Dual DC**	2h
Performance minimale	95% (avec un minimum autorisé d'un incident par activation en dehors du délai)

**redémarrage de la VM sur le site secondaire à partir de la dernière sauvegarde.*

***redémarrage de la VM sur le site secondaire en utilisant les données répliquées*

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex

Tel. : 01 88 61 90 01 SAS au capital de 1 714 960 €
RCS Paris 380 104 877

SIRET 380 104 877 00077
FR06380104877
APE 6201Z

Annexe n° 2- Engagements de niveau de service

2) Recovery Time Objective des offres PRA

- *Prise en compte du RTO*

RTO PRA sur VM de Criticité 1	
Niveau Attendu	1h
Performance minimale	95% (avec un minimum autorisé d'un incident par activation en dehors du délai)

La Performance minimale mensuelle est calculée ainsi :

Nombre de VMs de Criticité 1 par activation – Nombre de RTO VM de Criticité 1 non atteints par activation

X 100

Nombre de VMs de Criticité 1 par activation

RTO PRA sur VM de Criticité 2	
Niveau Attendu	8h
Performance minimale	90% (avec un minimum autorisé d'un incident par activation en dehors du délai)

La Performance minimale mensuelle est calculée ainsi :

Nombre de VMs de Criticité 2 par activation – Nombre de RTO VM de Criticité 2 non atteints par activation

X 100

Nombre de VMs de Criticité 2 par activation

RTO PRA sur VM de Criticité 3	
Niveau Attendu	NA

- *Criticité des VM*

- VM de Criticité 1 : Application les plus critiques
- VM de Criticité 2 : Applications critiques mais besoin de performance moyen
- VM de Criticité 3 : Machines peu critiques.

La criticité des VM sera déterminée par le Client et Bouygues Telecom Business Solution lors du déploiement.

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex

Tel. : 01 88 61 90 01 SAS au capital de 1 714 960 €
RCS Paris 380 104 877

SIRET 380 104 877 00077
FR06380104877
APE 6201Z

Annexe n° 2- Engagements de niveau de service

3) Recovery Point Objective (RPO) des offres PRA

Le RPO est entendu comme étant la perte maximum de données acceptables

RPO PRA sur VM de Criticité 1	
Niveau Attendu	4h
Performance minimale	95% (avec un minimum autorisé d'un incident par activation en dehors du délai)

RPO PRA sur VM de Criticité 2	
Niveau Attendu	12h
Performance minimale	95% (avec un minimum autorisé d'un incident par activation en dehors du délai)

RPO PRA sur VM de Criticité 3	
Niveau Attendu	24h
Performance minimale	95% (avec un minimum autorisé d'un incident par activation en dehors du délai)

4) Recovery Point Objective (RPO) des offres Cloud Public

RPO inter Site (en cas de sinistre sur le site Primaire)	
RPO VM Mono Site	24h (si licence Veeam Backup & Replication souscrite)
RPO VM HD Multi Site*	24h
RPO VM THD Multi Site**	4h
RPO VM Mono DC*	24h
RPO VM Dual DC**	0 min

**redémarrage de la VM sur le site secondaire à partir de la dernière sauvegarde.*

***redémarrage de la VM sur le site secondaire en utilisant les données répliquées*

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex

Tel. : 01 88 61 90 01 SAS au capital de 1 714 960 €
RCS Paris 380 104 877

SIRET 380 104 877 00077
FR06380104877
APE 6201Z

Annexe n° 2- Engagements de niveau de service

II- PENALITES

Bouygues Telecom Business Solution exécute ses Prestations dans le cadre d'une obligation de moyen. Seuls les manquements aux Services mentionnés ci-dessous ouvre droit à des pénalités
En cas de manquement à ses engagements, le Client pourra prétendre à une indemnité libératoire sous forme d'avoir définie ci-dessous.

A- Pénalités liées au Taux de disponibilité

1) Pour les Offres Cloud Public Mono Site, HD Multi Site, Mono DC

Taux de disponibilité	Pourcentage de la mensualité du service
99,90 à <99,50%	5%
> 99,50 à <99%	10%
>99% à 95 %	15%
>95%	20%

2) Pour les offres Cloud Public Dual DC et THD Multi Site

Taux de disponibilité	Pourcentage de la mensualité du service
> 99,95 à <99,90%	5%
> 99,90 à <99%	10%
> 99 à <95%	20%
>95%	30%

B- Pénalités liées au RTO des offres PRA

RTO PRA sur VM de Criticité 1	
Délai de rétablissement	Pourcentage de la mensualité du service PRA activé
> 1h et < 4h	10%
> 4 h et < 8h	25%
> 8h et < 12h	50%
>12h	100%

RTO PRA sur VM de Criticité 2	
Délai de rétablissement	Pourcentage de la mensualité du service PRA activé
> 8h et < 12h	5%
> 12h et < 16h	15%
> 16 h	25%

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex

Tel. : 01 88 61 90 01 SAS au capital de 1 714 960 €
RCS Paris 380 104 877

SIRET 380 104 877 00077
FR06380104877
APE 6201Z

Annexe n° 2- Engagements de niveau de service

C- Limite de responsabilité.

Les éventuelles pénalités dues par Bouygues Telecom Business Solution au Client en application des présentes constituent la seule obligation et indemnisation due par Bouygues Telecom Business Solution au titre de la qualité de service.

Le cumul des pénalités, tous services confondus, est plafonné à une (1) mensualité du ou des Service(s) concerné(s) sur un mois calendaire et trois (3) mensualités de service par an.
Si un évènement unique entraine le non-respect de plusieurs engagements pour un même Service, les pénalités ne se cumulent pas. Dans ce cas, il sera fait application de la pénalité la plus favorable pour le Client.

Après étude du dossier, les avoirs seront émis lorsque le Client a réglé toutes ses factures à échéance. Ils seront alors déduits des factures le mois suivant l'édition de ces derniers. Si l'intégralité des Services du Client ont été résiliés ou sont arrivés à leur terme, l'avoir sera alors remboursé.

Toutefois, la responsabilité de Bouygues Telecom Business Solution ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements sur les niveaux de service définis ci-dessus résultera également :

- indisponibilité des services liés aux applicatifs du Client ;
- lors de la réalisation des tests de PRA ;
- d'une modification des Services demandée ou exécutées par le Client ;
- d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du Contrat en ce compris le défaut de collaboration à la résolution de l'incident ;
- d'un cas de force majeure ;
- Inexécution, défaillance, dysfonctionnement ou indisponibilité des Services résultant d'un tiers (à l'exclusion des fournisseurs de Bouygues Telecom Business Solution) ;
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par Bouygues Telecom Business Solution pour la mise en œuvre du service ou d'un mauvais fonctionnement de la connectivité du Client ;
- d'un élément non installé et/ou exploité par Bouygues Telecom Business Solution ;
-de modifications dues à des prescriptions des organismes réglementaires.

DATE :

SOCIETE :

Nom :

Cachet et signature *

Paroi Nord de la Grande Arche
1 Parvis de la Défense
92044 Paris La Défense Cedex

Tel. : 01 88 61 90 01 SAS au capital de 1 714 960 €
RCS Paris 380 104 877

SIRET 380 104 877 00077
FR06380104877
APE 6201Z