



Conditions Particulières de Vente

Hébergement Mutualisé / Hébergement Cloud Privé / Messagerie Hébergée

Société GPCA
26 rue Brillat Savarin
26300 Alixan

Version	1.0
Date de la version	22/01/2024
Crée par	Antonin AILLET
Approuvée par	Florent SERRET
Niveau de confidentialité	Restreint

Historique des modifications

Date	Version	Créé par	Description de la modification
22/01/2024	1.0	Antonin AILLET	Création du document

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CPV) s'appliquent de manière exclusive à toutes les prestations d'Hébergement conclues par GPCA, immatriculée sous le numéro Romans B 824 634 448 et dont le siège social est situé 310 Chemin du bois percé 26300 CHARPEY, ci-après dénommée "GPCA".

Elles sont systématiquement adressées ou remises à chaque acheteur pour lui permettre de passer commande.

Toute acceptation du devis/bon de commande en ce compris la clause « Je reconnais avoir pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente ci-annexées » implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Article 2 – Définitions

Adresse IP : Numéro qui identifie chaque équipement connecté à Internet. Interface avec le réseau informatique de tout matériel informatique.

Date de Mise en Service : signifie la date à laquelle le Service fourni par GPCA est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Faible de sécurité : Faiblesse dans un système informatique, permettant à un attaquant de porter atteinte à l'intégrité de ce système, c'est-à-dire à son fonctionnement normal, à la confidentialité et l'intégrité des données qu'il contient.

Incident : désigne l'évènement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal du Service du Client et qui cause, ou peut causer, une altération et/ou interruption du Service. Les Incidents sont classés selon leur sévérité telle que décrite en annexe « Gestion des Incidents ». Un Problème est la cause sous-jacente d'un ou plusieurs Incidents intervenant sur le Service d'un Client.

Infrastructure : désigne l'ensemble constitué par les éléments de réseau (baies, switches, routeurs, pare-feu, load balancers...), les systèmes de sauvegarde, de sécurité et de statistiques qui est au bénéfice du Client, que ce soit l'infrastructure de GPCA ou l'infrastructure d'un prestataire tiers utilisé par GPCA.

Log : Un log (ou fichier log) se présente sous la forme d'un fichier texte classique, reprenant de façon chronologique, l'ensemble des événements qui ont affecté un système informatique et l'ensemble des actions qui ont résulté de ces événements.

Prestations ou Services : désigne l'ensemble des Services délivrés par GPCA au Client, tels que prévus par le Contrat.

Prestations Accessoires : désigne l'ensemble des Prestations susceptibles d'être réalisées par GPCA et qui ne sont pas prévues dans le périmètre du Contrat ou y sont évoquées en tant que Prestation Accessoire. Ces Prestations Accessoires font l'objet d'une facturation supplémentaire sur la base des tarifs figurant dans le Bon de Commande ou dans ses éventuels avenants ultérieurs. Constituent notamment des Prestations Accessoires, les Prestations suivantes :

Réparation de dysfonctionnements causés par des interventions ou carences du Client ou d'un Tiers Autorisé

Demandes d'interventions confirmées par le Client et planifiées en accord avec GPCA

Piratage : Délit informatique qui consiste à s'approprier un concept logiciel en vue d'une exploitation ultérieure, à violer l'intégrité d'un système dans un but malveillant ou à copier des informations sans permission pour les diffuser ou les vendre.

Serveur : Un serveur est un dispositif physique ou virtuel permettant la consultation et l'interaction direct avec un ensemble d'informations situés à l'intérieur de ce dispositif ou l'extérieur.

Serveur dédié : Serveur mis à disposition d'un seul Client par un hébergeur.

Serveur DNS : Service qui permet d'associer un nom de domaine à une adresse IP.

Spamming : Envoi massif de courriers électroniques non sollicités par les destinataires.

Article 3 – Prestations spécifiques d'hébergement

1. Conditions particulières applicables au service mise à disposition d'un Serveur

Les présentes Conditions Particulières de Vente définissent les droits et obligations de GPCA et du Client dans le cadre de la fourniture du service de mise à disposition d'un Serveur.

1. Définition du service de mise à disposition d'un Serveur

Le service mis à disposition au Client permet de disposer d'un Serveur connecté à Internet.

Ce Serveur reste l'entière propriété de GPCA. Dans le cadre de ce service, GPCA n'intervient à aucun moment dans la conception, le développement, la réalisation et la mise en place du Contenu du Client, hors prestations complémentaires souscrites par le client.

Dans le cadre du service mise à disposition d'un Serveur, l'intervention de GPCA se limite à la mise à disposition d'un Serveur en état de fonctionnement et pourvu des prestations optionnelles choisies par le Client.

A ce titre, GPCA n'assure aucune maîtrise du Contenu ou des rapports des éditeurs du Contenu avec leur hébergeur.

Aucun transfert de propriété n'est opéré sur le Serveur mis à disposition.

1. Conditions d'accès au Serveur

L'Infrastructure sur laquelle est installé le Serveur est accessible sur Internet. Le Client peut, s'il en fait la demande, bénéficier d'une prestation d'intervention de GPCA sur le Serveur mis à sa disposition.

Une adresse IP fixe qui correspond à chaque Serveur est mise à disposition par GPCA dans le cadre du service.

2. Conditions de Mise à Disposition du service

Le Client est informé de la Mise à disposition du Serveur par courrier électronique et/ou par le système de support GPCA.

La date d'envoi du bon de livraison correspond à la Date de Mise en Service de la prestation.

3. Équipements

Le Client a le choix entre plusieurs catégories de Serveurs.

Les configurations des différents Serveurs proposés, ainsi que leurs conditions tarifaires, sont définies sur le Bon de Commande.

Toute modification de la configuration du Serveur voulue par le Client fera l'objet d'un nouveau Bon de commande et d'une facturation supplémentaire

2. Conditions d'utilisation du Service

GPCA propose une prestation dont les ressources sont adaptées aux besoins identifiés du Client. Si les besoins réels du Client diffèrent du périmètre défini dans le devis d'origine ou évoluent dans le temps, GPCA sera en mesure de proposer une prestation adaptée dans le cadre d'un nouveau devis.

Dans l'hypothèse où, l'accès au Service ne pourra être maintenu en raison d'un trafic excédant les capacités du Service, les parties se concerteront afin d'envisager des modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du Client.

En cas de détection par GPCA d'un piratage des équipements du Client, GPCA peut adresser au Client un courrier électronique l'informant de la nécessité d'une procédure de correction pour garantir le maintien de l'intégrité du Serveur,

ainsi que de l'ensemble de l'Infrastructure. GPCA peut interrompre la connexion du Serveur au réseau Internet jusqu'à la correction des équipements.

Cette procédure de correction peut, à la demande du Client, être effectuée par GPCA, dans ce cas la prestation est facturée au Client selon les tarifs en vigueur. L'intervention de GPCA se limite à la correction et il appartient au Client de procéder à la sauvegarde de ses données et au transfert des données de l'équipement piraté au nouvel équipement.

Si après plusieurs relances par email, aucune action n'est faite par le Client, GPCA se réserve le droit de suspendre, puis de résilier de plein droit le Service, dans les conditions ci-après énoncées relatives à la résiliation.

Pendant la durée de l'abonnement au service, un support technique est mis à la disposition du Client.

Le matériel et le réseau étant liés aux fournisseurs sélectionnés pour la réalisation de la prestation, GPCA ne pourra être tenu responsable en cas de limitation ou changement des conditions validées commercialement.

GPCA se réserve le droit de contrôler périodiquement le respect de ces conditions d'utilisation dans un souci de sécurité et de stabilité de son Infrastructure, ce que le Client accepte expressément.

En cas de non-respect par le Client des CPV, des conditions générales GPCA, des lois et règlements applicables et/ou des droits des tiers, GPCA est en droit de suspendre sans préavis le service.

1. Obligations et responsabilité du Client

Le Client assume seul les risques et périls de son activité.

Dans le cadre d'un hébergement, le Client est le seul responsable des conséquences préjudiciables des actions qu'il entreprend sur le serveur.

Le Client ne pourra donc chercher à obtenir de GPCA le remboursement, le remplacement ou toute autre indemnisation pour les dommages susceptibles d'être subis du fait de son intervention. A ce titre, il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour faire assurer l'ensemble des dispositifs applicatifs et données mis sur le Serveur.

Le Client n'est autorisé à utiliser le service que dans un but licite, conformément aux lois et règlements applicables. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements applicables et notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Le Client a donc la qualité d'hébergeur au sens de la loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Économie Numérique et il est légalement tenu de respecter l'ensemble des obligations lui incombant à ce titre. Il devra notamment être identifié en tant qu'hébergeur sur les mentions légales devant figurer sur tout site Internet.

Il appartient au Client à se placer en conformité stricte avec la législation applicable au traitement informatisé des données.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de propriété intellectuelle. Il est tenu de s'acquitter de toute licence contractée auprès de GPCA ou d'un tiers.

GPCA se réserve le droit de suspendre le service pour une utilisation illicite ou non conforme à la réglementation applicable telle que rappelée ci-dessus, sur simple demande d'une autorité ou d'un tiers ou à titre de mesure préventive.

Il est strictement interdit au Client d'utiliser la pratique du spam.

Hors souscription au service d'infogérance, le Client sera seul responsable des conséquences :

- D'un Incident du Serveur dû à l'utilisation du Serveur par toute personne à laquelle le Client aura fourni ses identifiants,
- De la perte de ses identifiants.

Le Client est responsable d'effectuer ses sauvegardes, et s'il souscrit à une prestation de sauvegarde GPCA, il est de sa responsabilité d'opérer les contrôles nécessaires afin de s'assurer du bon fonctionnement de la prestation.

En revanche, l'installation par le Client de services IRC est strictement interdite, étant entendu que GPCA se réserve le droit de suspendre tout Serveur sur lequel ces éléments auraient été installés.

2. Interruption du Service

Pour des raisons de sécurité, dans l'hypothèse où le Serveur mis à disposition du Client représente un danger pour le maintien de la sécurité de l'Infrastructure (en cas notamment de piratage du Serveur, de détection d'une faille dans la sécurité ou de la nécessité d'une mise à jour du Serveur), GPCA est en droit d'interrompre la connexion à Internet du Serveur mis à disposition du Client.

GPCA fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement, dans les meilleurs délais, le Client d'une telle interruption, ainsi que de sa durée prévue. GPCA devra mettre fin à l'interruption dès qu'il aura été procédé aux corrections nécessaires.

3. Obligations de GPCA

GPCA est tenue :

- De maintenir les Équipements en bon état de fonctionnement.
En cas de défaillance des Équipements mis à disposition du Client, GPCA devra faire procéder au remplacement de la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles selon les conditions du fournisseur sélectionné, et ce sauf en cas de défaillance n'étant pas de son fait ou en cas de nécessité d'une intervention qui aurait pour effet d'interrompre le Service pour une durée excédant la durée habituelle de remplacement. Dans ces derniers cas de figure, GPCA en informera immédiatement le Client,
- D'assurer l'accès à distance au serveur via Internet 24h/24, 7j/7 (sauf souscription à un service infogéré). GPCA est cependant autorisée à interrompre le service à des fins techniques visant à en améliorer le fonctionnement et à des fins de maintenance,
- À la demande du Client, d'intervenir en cas d'incident ne résultant pas d'une mauvaise utilisation du Serveur par le Client,
- De maintenir au meilleur niveau la qualité de ses outils, et ce conformément aux règles et usages de sa profession.

4. Responsabilité de GPCA

La responsabilité de GPCA ne saurait être recherchée, à quelque titre que ce soit, pour tout contenu, information et, de manière générale, toute donnée hébergée accessible sur le Serveur du Client.

De même, la responsabilité de GPCA ne pourra être recherchée en cas de non-respect d'une obligation et/ou une défaillance des opérateurs de réseau, notamment de la part du fournisseur d'accès du Client.

Dans le cas où la responsabilité de GPCA serait rapportée dans le cadre du Service objet des CPV, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre de ses six (6) derniers mois d'abonnement au Service concerné jusqu'à la date du fait générateur de la responsabilité de GPCA.

2. Conditions particulières applicables au Cloud Privé

Les CPV définissent les droits et obligations de GPCA et du Client dans le cadre de la fourniture du Service de Mise à Disposition d'un Cloud Privé.

1. Définition du Cloud Privé

Le Cloud Privé permet au Client de disposer de ses propres ressources sur l'Infrastructure de GPCA. En raison de la haute technicité du service, GPCA est soumise uniquement à une obligation de moyen.

Dans le cadre du Cloud Privé, l'intervention de GPCA se limite à fournir les ressources CPU, RAM, stockage et réseau et pourvu des prestations optionnelles choisies par le Client.

Le Client est seul administrateur de son Cloud Privé, GPCA n'intervient en aucun cas dans l'administration du Cloud Privé du Client sauf prestations spécifiques commandées par ce dernier.

2. Conditions d'accès au Cloud Privé

L'Infrastructure GPCA sur laquelle est installée le Cloud Privé du Client est accessible sur le réseau Internet.

Un nombre d'adresses IP fixe (le nombre d'adresses est fonction du Service souscrit) est attribué au Cloud Privé par GPCA.

3. Conditions de Mise à Disposition du Cloud Privé

Le Client sera informé de la Mise à disposition du Cloud Privé par courrier électronique ou par le système de support GPCA qui fera office de Bon de livraison.

4. Conditions d'utilisation du Cloud Privé

GPCA propose une prestation dont les ressources sont adaptées aux besoins identifiés du Client. Si les besoins réels du Client diffèrent du périmètre défini dans le devis d'origine ou évoluent dans le temps, GPCA sera en mesure de proposer une prestation adaptée dans le cadre d'un nouveau devis.

Dans l'hypothèse où, l'accès au Service ne pourra être maintenu en raison d'un trafic excédant les capacités du Service, les parties se concerteront afin d'envisager des modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du Client.

Dans le cas d'un Cloud Privé, le Client assume les attaques et doit se prémunir contre les failles logicielles connues.

En cas de détection par GPCA d'un piratage du Cloud Privé du Client, GPCA peut adresser au Client un courrier électronique l'informant de la nécessité d'une procédure de correction pour garantir le maintien de l'intégrité du Cloud Privé, ainsi que de l'ensemble de l'Infrastructure.

GPCA peut interrompre la connexion au Cloud Privé jusqu'à ce qu'une correction soit apportée. Cette procédure de correction peut, à la demande du Client, être effectuée par GPCA, dans ce cas la prestation est facturée au Client selon les tarifs en vigueur.

Dans ce cas, l'intervention de GPCA se limite à la correction et il appartient au Client de procéder à la sauvegarde de ses données. GPCA se réserve le droit de suspendre, puis de résilier de plein droit le Service, dans les conditions ci-après énoncées relatives à la résiliation.

Pendant la durée de Prestation, un support technique est mis à la disposition du Client via l'adresse support@gpca.fr du lundi au vendredi de 08:30 à 18:00 ou au 04 75 40 50 65.

Dans l'hypothèse où le Cloud Privé du Client génère une bande passante totale supérieure à 101 Mbps, GPCA fera ses meilleurs efforts pour maintenir le service du Client. Malgré cela et dans l'hypothèse où GPCA ne parviendrait pas à maintenir le service, GPCA se réserve le droit de réduire la quantité de bande passante du Client jusqu'à atteindre la quantité de bande passante spécifiée dans le Bon de commande.

GPCA notifie alors cette réduction au Client par courrier électronique 72 heures avant que ladite réduction soit effective.

GPCA se réserve le droit de contrôler périodiquement le respect de ces conditions d'utilisation dans un souci de sécurité et de stabilité de son Infrastructure, ce que le Client accepte expressément.

En cas de non-respect par le Client des CPV, des conditions générales GPCA, des lois et règlements applicables et/ou des droits des tiers, GPCA est en droit de suspendre sans préavis le service.

5. Obligations et responsabilité du Client

Le Client assume seul les risques et périls de son activité.

Dans le cadre de ce Service, le Client est le seul responsable des conséquences préjudiciables des actions qu'il entreprend sur le Cloud Privé. Le Client ne pourra donc chercher à obtenir de GPCA le remboursement, le remplacement ou toute autre indemnisation pour les dommages susceptibles d'être subis du fait de son intervention. A ce titre, il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour faire assurer l'ensemble des dispositifs applicatifs et données mis sur le Cloud Privé.

Le Client n'est autorisé à utiliser le Service que dans un but licite, conformément aux lois et règlements applicables. Le Client doit veiller à strictement respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. En particulier, il est strictement interdit de transmettre et de stocker toute information ou donnée en violation avec les lois et règlements applicables et notamment toute information ou donnée portant atteinte aux droits d'auteurs, revêtant un caractère violent, diffamatoire ou xénophobe ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Le Client a donc la qualité d'hébergeur au sens de la loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Économie Numérique et il est légalement tenu de respecter l'ensemble des obligations lui incombant à ce titre. Il devra notamment être identifié en tant qu'hébergeur sur les mentions légales devant figurer sur tout site Internet.

Il appartient au Client à se placer en conformité stricte avec la législation applicable au traitement informatisé des données.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de propriété intellectuelle. Il est tenu de s'acquitter de toute licence contractée auprès de GPCA ou d'un tiers.

GPCA se réserve le droit de suspendre le Service pour une utilisation illicite ou non conforme à la réglementation applicable telle que rappelée ci-dessus, sur simple demande d'une autorité ou d'un tiers ou à titre de mesure préventive.

Il est strictement interdit au Client d'utiliser la pratique du spam.

Le Client est seul responsable des conséquences :

- D'un Incident du Cloud Privé dû à l'utilisation du Service par toute personne à laquelle le Client aura fourni ses identifiants,
- De la perte de ses identifiants.

Le Client est responsable d'effectuer ses sauvegardes, et s'il souscrit à une prestation de sauvegarde, GPCA il est de sa responsabilité d'opérer les contrôles nécessaires afin de s'assurer du bon fonctionnement de la prestation.

En revanche, l'installation par le Client de services IRC est strictement interdite, étant entendu que GPCA se réserve le droit de suspendre tout Serveur sur lequel ces éléments auraient été installés.

Article 4 – Autres prestations complémentaires

1. Infogérance

1. Contenu de la prestation d'Infogérance

1. Basic

Le Client garde le contrôle et la maîtrise complète de son infrastructure logicielle et reste responsable du déploiement et de la maintenance de la solution.

GPCA s'assure de la disponibilité matériel et réseau des services du Client par le biais de sondes de supervisions, et contacte le client dès la remontée d'une alerte (non-réponse aux Pings) afin de signaler au Client l'incident. Si la défaillance est matériel, GPCA remplace les éléments en défaut après ouverture d'un ticket d'incident auprès du support ; Si le problème est d'origine logicielle, le client devra assurer les mesures correctives nécessaires.

Le Client devra s'assurer que ses interventions n'altèrent pas les services installés par GPCA (Monitoring, sauvegardes, etc). Dans le cas contraire, il en assumera l'entière responsabilité. S'il est nécessaire que les équipes de GPCA interviennent pour rétablir le fonctionnement normal des services, GPCA pourra facturer le temps passé au Client.

2. Supervision

La fourniture de prestation de supervision consiste, selon les termes et conditions retenus par le Client et visés sur le bon de commande à surveiller et mesurer la performance, la disponibilité, l'intervention de la solution supervisée.

Le Client garde le contrôle et la maîtrise complète de son infrastructure logicielle et reste responsable du déploiement et de la maintenance de la solution. GPCA configurera de sondes de supervisions sur son dispositif de monitoring. Ces dernières s'assurent des contrôles matériels (CPU, RAM, Disque, RAID, PING) et du bon fonctionnement de vos applicatifs après étude de faisabilité technique.

Le Client assume les mises à jour et les attaques et doit se prémunir contre les failles logicielles connues.

Le Client devra s'assurer que ses interventions n'altèrent pas les services installés par GPCA (Monitoring, sauvegardes, etc). Dans le cas contraire, il en assumera l'entière responsabilité. S'il est nécessaire que les équipes de GPCA interviennent pour rétablir le fonctionnement normal des services, GPCA pourra facturer le temps passé au Client.

GPCA prévient le Client lors d'un incident (sous réserve de fournir un contact : nom - téléphone - mail) afin de permettre au Client de prendre les mesures nécessaires en ayant à disposition un plus grand nombre d'informations utiles. En option, sous réserve de disposer d'un crédit temps et d'activer l'option depuis son espace Client, un ingénieur système peut émettre un diagnostic logiciel avancé voir prendre en charge la résolution partielle ou complète de l'incident.

La surveillance proactive du système d'exploitation comprend les éléments suivants :

- Consommation de ressources
- CPU/RAM/Disque + bande passante
- Ping
- Charge moyenne (Loadaverage)
- Entrée/sortie en attente (i/o wait)

3. Infogérance sur mesure

La fourniture de prestation d'infogérance consiste, selon les termes et conditions retenus par le Client et visés sur le bon de commande à notamment :

- Conseiller au Client une architecture matériel permettant d'optimiser le fonctionnement de sa solution infogérée
- Installer les différents logiciels proposés par GPCA et/ou choisis par le Client et acceptés par GPCA
- Assurer les maintenances correctives des différents logiciels et systèmes d'exploitation installés sur les différentes machines composant l'infrastructure matériel de la solution infogérée et à fournir une assistance en ligne
- Surveiller et mesurer la performance, la disponibilité, l'intégrité de la solution infogérée.

GPCA traitera tout Incident et/ou tout problème affectant un élément sous sa gestion afin de rétablir sa disponibilité.

S'il s'avère que la cause racine de l'Incident est hors du périmètre confié à GPCA et notamment le périmètre applicatif, le temps passé à traiter l'Incident sera facturé au Client au temps passé et sera exclu du calcul de la Disponibilité.

La surveillance proactive du système d'exploitation comprend les éléments suivants :

- Consommation de ressources
- CPU/RAM/Disque + bande passante
- Ping
- Charge moyenne (Loadaverage)
- Entrée/sortie en attente (i/o wait)
- Procédure automatisée d'application de correctifs et maintenance sur l'OS
- Surveillance, analyse et qualification des failles remontées sur l'OS via les outils de supervision
Gestion des logs (configuration standard et archivage)
- Mise à jour des pilotes, mise à jour mineures de l'OS selon les plages de maintenance définies.

La surveillance proactive des logiciels serveur comprend les éléments suivants :

- Procédure d'application de correctifs de sécurité critiques sur le Logiciel
- Surveillance, analyse et qualification des failles remontées sur le Logiciel via les outils de supervision
- Gestion des logs (configuration standard et archivage)
- Gestion de l'inventaire logiciel
- Procédure d'application des mises à jour mineures sur le Logiciel
- Maintenance de la documentation de configuration spécifique
- Maintenance des modèles de configurations standards
- Gestion de la capacité et de la performance des logiciels

Des opérations de maintenance et d'application de correctifs sont réalisées régulièrement afin de maintenir le Service en bon état de fonctionnement.

Les opérations de maintenance sont réalisées en jours et heures ouvrées.

En cas d'urgence, GPCA effectue ces opérations en dehors dudit créneau sous réserve d'en informer dès que possible le Client.

Dans le cas où le Client souhaiterait que les opérations soient effectuées en dehors du créneau prévu, le temps passé par les équipes GPCA pour prendre en compte cette demande sera facturé au titre de la Prestation.

Si le Client refuse ou retarde l'application d'un correctif critique ou la mise en œuvre d'une opération de maintenance sur sa Plateforme, tels que suggérés par GPCA, celui-ci ne peut être tenu pour responsable de tout Incident ou détérioration de Service du Client résultant de cette décision.

2. Communication avec GPCA

Le Client s'engage à informer GPCA et à obtenir son approbation préalablement à l'installation de tout nouveau logiciel.

Dans le cas où GPCA considérerait que l'intégration ou le maintien de certains programmes informatiques seraient susceptibles de porter atteinte au bon fonctionnement de l'architecture matérielle et/ou logicielle de la solution infogérée, GPCA en informera le Client et lui propose éventuellement des programmes ou autre solution technique susceptibles d'y être substitués.

Dans le cas où, malgré les mises en garde de GPCA, le Client procéderait ou ferait procéder à l'installation du ou des logiciels concernés ou exigerait leur maintien, GPCA :

- Est en droit de procéder immédiatement à l'isolement des serveurs concernés, qui ne bénéficieront dès lors plus du monitoring visé ci-avant, ces serveurs restant néanmoins connectés à l'Internet et toujours en fonctionnement au sein de l'architecture du Client.
- N'est plus informé des dysfonctionnements éventuels de ces serveurs isolés et n'est plus tenu d'assurer leur maintenance préventive.

Les sommes dues au titre du présent contrat ou les serveurs concernés.

3. Mises à jour et Installations

Le Client s'engage à prévenir le service support de GPCA, avant toute mise à jour de sa solution et/ou des caractéristiques d'hébergement de ses serveurs susceptibles d'avoir une influence sur la fourniture du service objet des présentes.

En tout état de cause, le Client s'interdit de procéder à toute mise à jour susceptible d'avoir un impact sur l'architecture matérielle et/ou logicielle des serveurs sans avoir préalablement requis l'assistance de GPCA.

Le Client reconnaît avoir été informé qu'il lui est fortement déconseillé de procéder à des mises à jour importantes de sa solution après 16 heures en semaine, les vendredi après-midi, les week-end, veilles de jours fériés après-midi et jours fériés.

Dans le cas où le Client procède régulièrement à des mises à jour durant ces périodes avec pour conséquence une intervention de GPCA en heures non ouvrées, GPCA sera en droit de facturer son intervention au tarif des heures non ouvrées en vigueur.

Le Client est responsable de l'installation de toute application installée par ses soins sur les serveurs, même sur les comptes restreints

4. Support technique

Selon l'offre d'infogérance sélectionnée, des techniciens dédiés peuvent intervenir.

Le détail est indiqué dans le Bon de Commande validé par le Client.

Le Client pourra souscrire à des heures supplémentaires exceptionnelles en contactant le service Commercial de GPCA.

De manière générale, toute demande d'intervention devra obligatoirement faire l'objet d'une demande sur le support GPCA à partir de l'adresse mail support@gpca.fr ou au 04 75 40 50 65.

5. Intervention ponctuelle

GPCA met à la disposition du Client une assistance technique à partir de l'adresse mail support@gpca.fr ou au 04 75 40 50 65.

Le support technique a simplement vocation à finalité à fournir une intervention sur un des services souscrits par le Client.

Toute intervention sur un service ne bénéficiant pas de prestation d'infogérance, fera l'objet de prestations spécifiques nécessitant au préalable un devis estimatif de l'intervention.

Une fois le devis accepté par le Client et dès la réception du paiement, l'intervention débutera dans les délais fixés par le bon de commande ou dans les délais fixés entre GPCA et le Client.

6. Nom de domaine

Il appartient au Client, avant toute demande de réservation de nom de domaine, d'effectuer toute vérification utile qui s'impose afin de respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers.

A ce titre, il veillera, notamment, à ne pas choisir des noms de domaine qui porteraient atteinte :

- À un signe distinctif antérieur, qu'il s'agisse d'une marque ou d'une dénomination sociale
- À une enseigne ou un nom commercial, une appellation d'origine ou une indication géographique
- À un droit de la personnalité ou aux droits d'auteur attachés à toute œuvre.

De façon générale, le Client veillera également à ce que son nom de domaine :

- Ne porte atteinte ni à l'ordre public, ni aux lois et usages en vigueur
- Ne soit pas diffamatoire, injurieux, raciste, ou contraire aux bonnes mœurs.

Le Client reconnaît et accepte expressément que le choix des noms de domaine s'effectue à ses risques et périls.

A ce titre, le Client assume l'entière responsabilité des conséquences dommageables pouvant résulter de toute action, recours ou réclamation de tiers en cas d'atteinte à leurs droits.

En tout état de cause, la responsabilité de GPCA ne saurait en aucun cas être engagée du fait du choix d'un nom de domaine et de son utilisation.

En cas de non-respect, de suspicion de non-respect par le Client de ses obligations telles que définies supra et/ou de revendication d'un tiers relative au nom de domaine, GPCA pourra, à son choix, résilier sans préavis le Service du Client ou de suspendre sans préavis ses Services sur simple notification écrite, et ce sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait solliciter.

En tout état de cause, le Client garantit par avance GPCA contre toutes conséquences financières directes ou indirectes résultant de toute action, réclamation ou revendication de quelque nature qu'elle soit, émanant de tout tiers relativement aux noms de domaine.

À défaut de renouvellement du Service et du complet paiement du Service dans les délais impartis, le nom de domaine concerné sera résilié à la date de fin indiquée sur les Whois des organismes de gestion des noms de domaine

Dans le cas où le Client viendrait à perdre définitivement les droits de propriété et d'usage d'un nom de domaine, et cela du fait d'un défaut dans le renouvellement de celui-ci et quelle qu'en soit la cause, le Client ne pourra prétendre à une indemnité supérieure au prix du renouvellement pour une (1) année du nom de domaine en question

GPCA n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes de nommage, GPCA ne saurait être tenu responsable de la non-disponibilité d'un nom de domaine commandé.

Les transferts de domaines ne sont possibles que si l'offre est validée 45 jours avant la date de renouvellement.

7. Messageries Email mutualisées

GPCA fournira un accès administrateur à un panel de gestion permettant au Client d'administrer ses adresses emails. GPCA ne fournira pas d'autres accès à ce panel et ne créera pas les adresses emails en lieu et place du Client pour des raisons de sécurité. Le Client devra également tenir lui-même à jour les adresses email actives depuis son panel de gestion.

GPCA fournira les informations de connexion permettant au Client de configurer les logiciels de messagerie. GPCA n'assurera aucun support technique concernant des difficultés ou dysfonctionnements que le Client pourrait rencontrer lors de l'installation et le paramétrage du service avec ses logiciels de messagerie. Si le Client n'y parvient pas seul, il devra faire appel à un prestataire spécialisé qui l'accompagnera dans cette démarche.

Le Client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités du Service pour envoyer des messages en grand nombre (SPAM) ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir ou à des adresses erronées.

A ce titre, GPCA se réserve le droit de mettre en place sur son service, des outils logiciels empêchant ces pratiques.

GPCA se réserve le droit de suspendre sans préavis les services de messagerie du Client, lorsque des envois massifs de courriels depuis l'offre du Client portent atteinte à l'intégrité et/ou à la sécurité du service GPCA. En cas de non-respect de cet engagement, le Client reconnaît qu'GPCA est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement tout ou partie du service mis en cause pendant une durée de cinq jours minimum sans préavis, voire rompre définitivement le contrat en cas de non-respect des avertissements pour spamming envoyés par e-mail au Client.

Antispam sur messagerie email : les services de messagerie email sont fournis avec un filtrage minimum. Si le Client souhaite un filtrage plus conséquent des spams, il devra souscrire auprès du service commercial à une prestation d'antispam sur messagerie email. Une fois le service mis en place, ce service permet d'analyser le contenu des messages électroniques réceptionnés par le Client dans sa boîte email. Cette analyse automatique détermine si le courrier électronique reçu par le Client est considéré comme un indésirable ou non suivant des règles définies par le tiers prestataire et mis à jour à sa convenance. L'antispam ajoutera un tag "[SPAM]" ou "[BULK]" en début de chaque objet d'email considéré comme indésirable et les déplacera automatiquement dans le dossier "junk" ou "indésirable" de l'utilisateur concerné. La qualification d'un email en indésirable étant déterminé automatiquement sur la base de critères ne permettant pas de garantir à 100 % qu'un email est un indésirable, le Client est informé que certains spams pourraient ne pas être identifiés comme tel. De même, des emails légitimes pourraient être identifiés comme indésirables. En souscrivant au service, le Client, s'assurera de transmettre toutes ces explications auprès de ses utilisateurs.

8. Sauvegardes

Si elles sont précisées au devis, les sauvegardes seront réalisées dans les paramètres fournis dans le devis (heures de sauvegardes, durée de rétention, etc.)

Si la prestation d'hébergement n'est pas chez GPCA, aucune sauvegarde ne sera prévue.

Restauration de sauvegarde : En cas de restauration de sauvegarde, GPCA peut restaurer une sauvegarde dans la mesure où les périodes de sauvegarde coïncident avec l'incident et si l'option de sauvegarde est prévue au devis. Toutes les données suivant le point de restauration seront perdues.

GPCA se réserve le droit de facturer cette intervention en fonction de la difficulté de la restauration souhaitée par le Client.

Article 5 – Engagement de qualité de service

1. Engagement de niveau de service (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, GPCA s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« Objectif de Disponibilité du Service »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\text{Disponibilité du service} = \frac{\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables dans le mois}}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois} \times 100}$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

2. Modalités de calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle, une Interruption est notifiée par le Client à GPCA, par l'ouverture d'un ticket par l'envoi d'un mail à l'adresse support@gpca.fr ou en appelant au 04 7 5 40 50 65, et l'heure à laquelle le service est rétabli.

Il est expressément Convenu que :

- Le fait pour le Client d'ouvrir un ticket d'incident ne suffit pas à démontrer la matérialité de l'incident et la responsabilité de GPCA.
- La responsabilité de GPCA ne pourra être retenue si l'usage du Service est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs.

3. Interruptions de Service programmées

Le Client est informé que GPCA est susceptible de réaliser des travaux sur son réseau pouvant affecter, de manière temporaire, le fonctionnement des Services, et ce afin d'assurer le maintien de la qualité de son réseau. GPCA devra en informer préalablement le Client au moins huit (8) jours calendaires avant la date prévue, par courrier électronique indiquant notamment la date et heure de début, ainsi que la durée des travaux prévus.

Les temps d'Interruptions de Service programmées n'entrent pas dans le cadre de la GTR ou dans le SLA définis ci-avant.

Article 6 – Protection des données personnelles collectées

GPCA informe le Client que les données personnelles qu'il lui confie font l'objet d'un traitement informatique destiné à des fins de gestion de sa clientèle et de résolution des Incidents.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, et de rectification, d'opposition et de suppression de ces données personnelles, qu'il peut exercer auprès d'GPCA, en écrivant au signataire du présent contrat (coordonnées page 1).

Article 7 - Durée

L'abonnement aux prestations d'hébergement entre en vigueur à compter de sa date de signature, pour une durée d'un (1) année de date à date.

Il est renouvelable chaque année par tacite reconduction pour une période d'un (1) an, de date à date.

La durée du contrat pour une ou des prestations complémentaires est fonction du travail sur-mesure déterminé en accord avec le Client.

Article 8 - Résiliation

Les parties peuvent résilier le Contrat :

- À la fin de celui-ci, par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis de trois (3) mois
- Si l'une des parties manque gravement à l'une de ses obligations contractuelles au titre du Contrat et ne remédie pas à un tel manquement dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification, par l'autre partie, du manquement en lettre recommandée avec avis de réception

GPCA se réserve également la faculté de résilier le Contrat, à tout moment et de plein droit sans préavis ni indemnité, dans les cas suivants :

- Exécution du Contrat de mauvaise foi par le Client
- Force majeure telle que définie aux présentes CPV
- Non-paiement de sa facture par le Client, dans les conditions définies aux présentes CPV
- Mesure de sauvegarde, mise en redressement ou liquidation amiable ou judiciaire du Client
- Modification de la situation des parties pouvant impacter le Contrat (notamment le déménagement du Client hors de la zone géographique d'intervention de GPCA)

Article 9 – Cession du contrat

Chaque partie s'interdit de céder ou de transférer le Contrat à un tiers, en totalité ou en partie, sous quelque forme ou modalité que ce soit (notamment, sans que cette liste soit exhaustive, par voie de fusion, de scission, apport partiel d'actifs, location gérance), sans l'accord exprès, écrit et préalable de l'autre partie.

Article 10 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente et le Contrat sont soumises au droit français.

Conditions Particulières de Vente
Hébergement Mutualisé V1.0

GPCA et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige relatif aux présentes conditions générales de vente et plus largement du Contrat.

Si une telle solution ne peut aboutir, tout litige relatif ou découlant des présentes conditions générales de vente du Contrat conclu entre GPCA et le Client sera de la compétence exclusive des juridictions compétentes du Tribunal de commerce Grenoble.

Article 11 - Date d'entrée en vigueur

Les présentes CPV sont applicables à partir du 01/02/2024.

Article 12 - Signatures

Fait à Alixan le 22/01/2024.

GPCA
Florent SERRET
Directeur Général
GPCA
310 CH. DE BOIS PERCÉ
26300 CHARPEY
Tél : 04 75 40 50 65
Email : contact@gpca.fr