

CONDITIONS PARTICULIERES D'ADHESION AU SERVICE INTEGRAL HOSTING/CLOUD-CLOUD VIT-S

OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles le Client peut bénéficier du Service Integral Hosting/Cloud VIT-S.

VIT-S se réserve le droit de refuser un candidat Professionnel dont les caractéristiques techniques s'avèrent incompatibles avec le Service proposé.

Article 1 - Description du Service

Integral Hosting/Cloud est un service de logiciels en mode hébergé, d'hébergement de solutions partiellement ou totalement dédiées, de location éventuelle d'équipements, leur connexion au réseau Internet, éventuellement une installation et une configuration desdits logiciels ou équipements, de l'espace d'installation au sein des locaux des partenaires de VIT-S permettant à ses clients de placer et d'exploiter leurs logiciels ou équipements, ainsi que leur supervision et maintenance selon un niveau de service défini dans la Commande du Service. VIT-S assure l'ensemble des connexions nécessaires aux prestations de service, sur la base de 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et s'engage sur une Garantie de Temps de Rétablissement de quatre (4) heures en jours et heures ouvrés.

Article 2 - Données

Pour l'ensemble du service, le Client s'oblige à procéder à la sauvegarde régulière de ses données. Avant l'expiration du contrat, le Client s'assurera que ses données ont été sauvegardées intégralement.

VIT-S ne garantit aucunement la récupération des données du Client qui auraient pu être perdues ou endommagées, sauf en cas de souscription par le Client de l'option de sauvegarde proposée.

Article 3 - Durée et Résiliation

Le Service Integral Hosting/Cloud est souscrit pour une durée de trois (3) ans. Il prendra effet à la date de mise en service effective. Il est renouvelable ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives de trois (3) ans.

En cas de résiliation du service pour quelque cause que ce soit, VIT-S s'engage à effacer et supprimer de son système les données appartenant au client. Cette suppression aura lieu dans les 8 jours suivant la demande du client.

Si toutefois le client en fait la demande expresse à VIT-S à la date de fin de l'Abonnement, ses données pourront être mises à sa disposition par VIT-S sur un support physique au format natif de la sauvegarde. Cette prestation sera facturée par VIT-S, en fonction du temps nécessaire à la récupération, au transfert et au stockage des données, sur la base d'un taux horaire de 120 € HT.

Le service peut être résilié par l'une des deux parties aux termes de la première échéance puis à chaque échéance par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant respect d'un préavis de trois (3) mois avant la date d'échéance.

Toute résiliation du service avant son terme ou sans respect du préavis défini au paragraphe ci-dessus entraîne l'exigibilité de la totalité du montant des mensualités restant à courir.

Article 4 - Conditions financières

4.1 Facturation

Le Client est redevable d'un abonnement mensuel, valable pour la capacité dédiée au bon fonctionnement du serveur hébergé et spécifiée sur le devis.

Toute modification d'espace (à la hausse ou à la baisse) ou de ressources (mémoire, processeur...) en cours de contrat donnera à un ajustement de la facturation mensuelle selon le tarif en vigueur.

Les factures sont mensuelles et envoyées en fin de mois de l'utilisation du service. Il est précisé que le premier mois de la souscription sera facturé au prorata temporis, à compter de la date d'installation. Tout mois commencé restera intégralement dû à VIT-S.

Les factures sont payables 30 jours. Toute facture non réglée passé un délai d'un mois après sa date d'échéance donnera automatiquement lieu, après relance restée infructueuse, à la suspension du service. Le Client sera en outre redevable d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal, lesdits intérêts étant exigibles à compter de la date d'échéance.

Le client sera de plein droit redevable, en sus, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros.

Les frais de recouvrement engagés par VIT-S au-delà du montant de l'indemnité forfaitaire prévue ci-dessus seront entièrement à la charge du client et exigibles sur justification.

VIT-S pourra envoyer les factures par voie électronique conformément à l'article 289 du Code Général des Impôts. Le Client peut néanmoins à tout moment demander un envoi de ses factures par courrier postal.

4.2 Règlement

Les modalités de règlement sont spécifiées sur le devis.

4.3 Contestation des factures

Toute contestation d'une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les quinze (15) jours suivant sa réception par le Client.

4.4 Révision des tarifs

Les tarifs applicables aux services sont ceux en vigueur au moment de la souscription du(des) service(s).

VIT-S se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par VIT-S sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par VIT-S. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens. VIT-S se réserve le droit de reporter immédiatement sur le prix mentionné sur les devis, toute nouvelle taxe et augmentation de taux.

Le prix de l'abonnement est valable pour les quantités spécifiées sur le devis. Pendant la durée du contrat, l'abonnement pourra être modifié en fonction des quantités réelles constatées chez le Client.

Article 5- Responsabilités de VIT-S

5.1 VIT-S s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture du service et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer le service de manière permanente et continue. Il s'engage à cet effet dans le seul cadre d'une obligation de moyens.

5.2 La responsabilité de VIT-S ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service résulte :

- d'une mauvaise utilisation du service par le Client et/ou ses correspondants,
- du fait d'un tiers,
- d'un acte de malveillance (piratage ...) par un tiers identifié ou non
- d'un élément non fourni et/ou non installé par VIT-S,
- de la détérioration du service provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes, choc, surtension, foudre, inondation, incendie
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à VIT-S,
- d'un défaut de paiement du client
- de la suspension de l'accès au service dans les cas visés aux présentes,
- de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs souscrits par le Client et par lequel transite le Service VIT-S
- de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté VIT-S, d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- de la suspension dans l'exécution des services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
- de la restriction à la fourniture des services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,
- de modifications dues à des prescriptions à VIT-S par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,
- d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes

5.3 VIT-S ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de délivrer le service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

5.4 Lorsque la responsabilité de VIT-S est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

Dans cette éventualité, l'obligation de VIT-S envers son Client à raison des préjudices subis quelle qu'en soit leur nature, leur importance et leur circonstance, ne peut excéder une somme égale à 3 fois le prix de l'abonnement mensuel du service concerné.

Article 6 – Engagement du Client

En souscrivant au service Integral Hosting/Cloud VIT-S, le Client s'engage à souscrire un contrat d'Infogérance VIT-S d'une durée égale au service Integral Hosting/Cloud VIT-S permettant ainsi la gestion et les mises à jour de l'infrastructure des serveurs hébergés dédiée au Client ainsi qu'un accompagnement à son utilisation.

Les heures dédiées à ce contrat d'infogérance seront à définir entre les parties en fonction des leurs besoins respectifs.

Article 7 – Support technique

VIT-S propose une assistance technique par téléphone au sein de la plage horaires suivante : du lundi au jeudi de 9 :00 à 12 :30 et de 14 :00 à 18 :00 et le vendredi de 9 :00 à 12 :30 et de 14 :00 à 17 :00

Article 8 - Suspension du service

VIT-S pourra décider de suspendre la fourniture du service :

- en cas de non-paiement de l'une de ses factures dans les conditions visées à l'article 7 ci-dessus,
- dans l'hypothèse où elle serait contrainte de se conformer à un ordre, une instruction ou une requête résultant d'un texte légal ou réglementaire, d'une organisation d'intervention d'urgence ou émanant de toute autorité compétente,
- de menace ou de risque d'utilisation frauduleuse du service,
- en cas de survenance d'un cas de force majeure.

Article 9 - Protection des données collectées

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, VIT-S informe le Client qu'il fait l'objet d'un traitement automatique des données nominatives à des fins de constitution de fichiers destinés à gérer sa clientèle et la résolution des Incidents. A ce titre, le Client ou tout membre de son personnel bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ces données auprès de VIT-S dans les conditions prévues par la loi.

En cas de transmission totale ou partielle des données nominatives détenues ou traitées dans le cadre du contrat, à tout tiers, VIT-S s'engage au respect de la réglementation en vigueur.

Article 10 - Force majeure

Outre les événements habituellement retenus par les tribunaux comme cas de force majeure, sont assimilés à des cas de force majeure ou cas fortuits, tout dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de tout événement dont la survenance serait de nature à rendre impossible ou économiquement déraisonnable la continuation des relations commerciales.

Article 11 - Litiges

Tout différend relatif à l'interprétation et à l'exécution des Conditions Générales, des Conditions Particulières ou du Contrat sera soumis aux tribunaux de Pontoise, seuls compétents.