

CONDITIONS PARTICULIÈRES

SERVEUR PRIVÉ VIRTUEL ODOO® INFOGÉRÉ

VERSION EN DATE DU 1/06/2015

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de service de PHOSPHORE SI, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles PHOSPHORE SI s'engage à maintenir sur sa plate-forme, le Serveur Privé Virtuel du Client.

Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

ARTICLE 2 : MOYENS

Dans le cadre de la fourniture du Service, PHOSPHORE SI met à la disposition du Client un Serveur Privé Virtuel disposant de ressources dédiées (partitions de disque dur) et des ressources (mémoire vive et processeur) correspondant au Serveur Hôte et partagées par les différents Serveurs privés virtuels installés sur ce dernier. En raison de la haute technicité du Service, PHOSPHORE SI ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.

La plate-forme serveur de PHOSPHORE SI où sera installé le Serveur Privé Virtuel est accessible pour le Client ainsi que pour le grand public par l'intermédiaire du réseau Internet. Pendant toute la durée de la location du Serveur Privé Virtuel, PHOSPHORE SI met à la disposition du Client l'accès à des moyens de communication lui permettant d'accéder au Service.

ARTICLE 3 : CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

A compter de la validation de sa commande par PHOSPHORE SI, PHOSPHORE SI adressera par courriel les codes d'accès permettant de se connecter au Serveur Privé Virtuel. PHOSPHORE SI rappelle également que tout Serveur Privé Virtuel loué auprès de PHOSPHORE SI bénéficie d'une adresse IP V4 fixe géolocalisée conformément à la localisation physique du Serveur Privé Virtuel.

Le Serveur Hôte ainsi que le Serveur Privé Virtuel loué par le Client restent la propriété de PHOSPHORE SI.

Dans le cadre du présent contrat, PHOSPHORE SI est seul administrateur du Serveur Privé. Il est le seul à posséder les Privilèges Root sur le serveur Virtuel.

PHOSPHORE SI administre et installe les mises à jour de sécurité du système d'exploitation installé sur le serveur. Si l'installation de ces mises à jour implique un redémarrage ou un arrêt du service, PHOSPHORE SI préviendra le client par courriel.

PHOSPHORE SI sauvegarde le Serveur Privé Virtuel une fois toutes les 24 heures et conserve les sauvegardes pour une durée de 15 jours glissants. Ses sauvegardes sont stockées sur un serveur hébergé dans un centre de données différent de celui du Serveur Privé Virtuel. Dans le cadre du Service, le Client peut faire la demande au support PHOSPHORE SI de la restauration de données dans la limite de 2 demandes par mois.

PHOSPHORE SI supervise l'utilisation du Serveur Privé Virtuel. Les indicateurs suivants sont supervisés :

- Utilisation CPU.
- Utilisation des cartes réseaux.

- Utilisation des systèmes de fichier.
- Utilisation mémoire

Si la supervision PHOSPHORE SI détecte un incident sur un de ces indicateurs, un ticket est ouvert. Le ticket sera traité comme décrit dans l'article 6 des Conditions Générales de Ventes de PHOSPHORE SI.

PHOSPHORE SI installe et maintient le logiciel Odoo sur le serveur. Le Client possède les accès administrateurs du logiciel Odoo. Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour administrer le logiciel Odoo.

Parallèlement, PHOSPHORE SI se charge de l'administration de l'Infrastructure matériel et réseau ainsi que de l'administration des Serveurs Hôtes la composant et sur lesquels sont installés les Serveurs Privés Virtuels des Clients.

Dans le cadre du Service, le Client dispose de 20 minutes de support pour des tâches d'administration spécifique demandées par le client.

PHOSPHORE SI se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le Client reconnaît que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place.

Dans le cadre du Service, le Client dispose de la faculté de modifier la configuration de son Serveur Privé Virtuel. Pour cela, il lui faut contacter le support PHOSPHORE SI afin de commander la configuration sur laquelle il souhaite basculer son Serveur Privé Virtuel. Cette modification intervient dans les 48 heures suivant le paiement de sa commande.

Dans le cadre d'un serveur de la gamme VPS, la bande passante est garantie à 100 Mbps (cent mégabits par seconde) et le trafic de bande passante sortante comptabilisé sur le port du switch est limité à un volume déterminé de 10 To (dix téraoctets) par mois. Dès lors que le volume de trafic mensuel dépasse le solde défini par mois, la bande passante associée au Service est limitée à 1 Mbps (un mégabit par seconde) jusqu'à la fin du cycle de facturation en cours.

PHOSPHORE SI se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités du Serveur Privé Virtuel afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. PHOSPHORE SI informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de ces blocages.

Le Client s'engage à utiliser le Service en bonne intelligence.

ARTICLE 4 : OBLIGATION DE PHOSPHORE SI

PHOSPHORE SI s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

PHOSPHORE SI s'engage à :

- Assurer l'administration de l'Infrastructure PHOSPHORE SI et des Serveurs Hôtes.
- Maintenir en état de fonctionnement le Serveur Hôte. En cas de défaillance de celui-ci, PHOSPHORE SI s'engage à remplacer la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du Service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, PHOSPHORE SI en informe immédiatement le Client.
- Assurer une disponibilité du Serveur Privé Virtuel du Client conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes. PHOSPHORE SI se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.
- Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Serveur Privé Virtuel par le Client sur demande d'intervention du Client.
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession

ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉS DE PHOSPHORE SI

La responsabilité de PHOSPHORE SI ne pourra être recherchée en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés ;
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel PHOSPHORE SI n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance ;
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de PHOSPHORE SI ;
- Arrêt du Service pour toute cause visée à l'article 6 ;
- Divulgateion ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client ;

- Détérioration de l'application ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle ;
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client ;
- Intervention sur le Service par un tiers non autorisé par le Client ;

PHOSPHORE SI se réserve le droit d'interrompre le Service, si le Serveur Privé Virtuel du Client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'Infrastructure PHOSPHORE SI, notamment en cas de piratage du Serveur Privé Virtuel du Client, de la détection d'une faille dans la sécurité du système.

PHOSPHORE SI informera, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, le Client en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention, afin de lui permettre de prendre ses dispositions. PHOSPHORE SI s'engage à rétablir la connexion sous réserve que le Client procède aux interventions de correction adéquates et requises.

Toutefois, en cas de manquement répété ou d'une particulière gravité, PHOSPHORE SI se réserve le droit de ne pas remettre en service le Serveur Privé Virtuel du Client.

PHOSPHORE SI ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le Serveur Privé Virtuel du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

PHOSPHORE SI ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier du ou des fournisseurs d'accès du Client.

PHOSPHORE SI ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client, notamment en ce qui concerne la sécurisation et la préservation desdites données.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client s'engage à fournir des coordonnées valides permettant son identification : Nom, Prénom, organisation le cas échéant, Adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique, PHOSPHORE SI se réservant la possibilité de demander des justificatifs, le client devant les transmettre dans les 72 heures à compter de la demande de PHOSPHORE SI, à défaut de justificatifs, PHOSPHORE SI se réserve la possibilité de suspendre les services du Client. La demande de PHOSPHORE SI peut concerner les différents sites hébergés par le Client.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et des sites Internet hébergés sur son Serveur Privé Virtuel, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.

Le Client a la qualité d'hébergeur au sens des dispositions de l'article 6-I-2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 en ce sens « qu'il assure, même à titre gratuit, 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 des destinataires de ces services ».

PHOSPHORE SI n'assume en ce sens que l'accès du Client à son Serveur Privé Virtuel lui permettant de stocker ses données et celles de ses clients.

PHOSPHORE SI rappelle qu'il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et conservation des logs de connexion ou toute donnée de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont le Client est prestataire et ce conformément à la législation en vigueur, et notamment du décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne prévoyant une durée de conservation de 12 mois.

Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, PHOSPHORE SI ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

Le Client s'interdit de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur son Serveur Privé Virtuel des fichiers

ou des liens de type hypertexte en violation notamment du droit d'auteur et/ou le droit de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit d'utiliser le Service pour la mise en place de services de débridage ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plate-formes d'hébergement de fichiers.

Le Client s'engage à s'acquitter de toute licence qui s'impose s'il a recours à des logiciels tiers lors de l'utilisation du Service.

PHOSPHORE SI ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le Serveur Privé Virtuel, et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client.

Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du Service et la résiliation des présentes. Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du Serveur Privé Virtuel (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...).

Dans ces hypothèses, PHOSPHORE SI se réserve le droit de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels PHOSPHORE SI pourrait prétendre.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Serveur Privé Virtuel consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Dans le cas où PHOSPHORE SI détecterait que le Serveur Privé Virtuel du Client présente un problème de sécurité, un courrier électronique pourra être envoyé au Client, indiquant qu'une procédure de réinstallation s'impose pour maintenir l'intégrité du Serveur Privé Virtuel et de l'ensemble de l'Infrastructure. PHOSPHORE SI se réserve le droit d'interrompre la connexion du Serveur Privé Virtuel au réseau Internet, en attendant la réinstallation par le Client de son Serveur Privé Virtuel.

Le Client s'engage à ne pas envoyer de courriers électroniques non sollicités, ou SPAM, depuis son Serveur Privé Virtuel au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques.

Le non respect de cette clause est susceptible d'entraîner la suspension du Serveur Privé Virtuel à l'origine des envois de courriels non sollicités et/ou la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir du Service. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir du Service.

Les technologies de virtualisation utilisées par PHOSPHORE SI pour la gestion du Serveur Privé Virtuel du Client ne sauraient en aucun cas s'apparenter à une obligation de résultat à la charge de la société PHOSPHORE SI quant à la conservation des données du Client.

Il appartient au Client de s'acquitter de toute licence ou droit d'utilisation contracté auprès de PHOSPHORE SI. A défaut, PHOSPHORE SI se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

PHOSPHORE SI se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le Client du Service à ces dispositions.

PHOSPHORE SI se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, dans les conditions prévues à l'article 8 des conditions générales de service de PHOSPHORE SI, en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales de PHOSPHORE SI et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

ARTICLE 7 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM

PHOSPHORE SI met en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures.

A cette fin, PHOSPHORE SI procède à une mesure de vérification du trafic émis depuis le Service utilisé par le Client à destination du port 25 (serveur SMTP) sur internet. Cette opération consiste à vérifier le trafic par le biais d'outils automatiques.

Les envois ne sont ni filtrés ni interceptés mais vérifiés avec un décalage temporel de quelques secondes. Ces opérations sont faites en parallèle et en aucun cas de manière frontale entre le serveur et le réseau internet.

De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : PHOSPHORE SI ne procède pas au marquage (Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par PHOSPHORE SI lors de ces

opérations en dehors de données statistiques.

Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP).

Dans l'hypothèse d'envois depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, PHOSPHORE SI en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur.

PHOSPHORE SI ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Serveur même lorsqu'ils sont identifiés comme SPAM.

Le Client peut demander le déblocage du port SMTP par l'intermédiaire de son Interface de gestion.

Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entraînera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante.

A compter du troisième blocage, PHOSPHORE SI se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

ARTICLE 9 : MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)

PHOSPHORE SI met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive.

Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque.

Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau PHOSPHORE SI. Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique.

Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité etc...

En raison de la très grande complexité du Service de protection, PHOSPHORE SI n'est soumis qu'à une obligation de moyen, il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en fonctionnement du Service.

En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, PHOSPHORE SI procédera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée qu'à compter de la détection de l'attaque par les outils de PHOSPHORE SI, et pour une durée minimale de 26 heures. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité.

Dès lors que l'attaque informatique est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne pourra pas être désactivée jusqu'au terme du délai de 26 heures.

Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, PHOSPHORE SI ne peut garantir l'accessibilité des applications du client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'Infrastructure de PHOSPHORE SI.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures PHOSPHORE SI ou aux autres clients PHOSPHORE SI, PHOSPHORE SI renforcera les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements de PHOSPHORE SI et atteindre le Service du Client. L'efficacité de la mitigation dépend également de la configuration du Service du Client, à ce titre il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration.

ARTICLE 10 : GARANTIE DU NIVEAU DE SERVICE

PHOSPHORE SI s'engage à assurer une disponibilité du Serveur privé Virtuel de 99.50%

ARTICLE 11 : DUREE DU CONTRAT ET RENOUVELLEMENT DU SERVICE

Par défaut, le service a pour durée celle prévue à la commande et figurant sur la facture remise par PHOSPHORE SI pour le Service du Client.

Le Client dispose de la possibilité de souscrire également le Service par le biais d'un abonnement conformément aux conditions générales de Service. Dans ce cas, le Service est souscrit pour une durée initiale d'un mois renouvelable par tacite reconduction pour une durée identique.

Le Client peut basculer à tout moment son Service sur le mode de facturation de l'abonnement, dans ce cas, le Service est renouvelé par reconduction tacite pour une durée d'un mois renouvelable à compter de la date d'expiration du Service.

ARTICLE 12 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes.

Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception de la demande qui se trouve à l'adresse suivante PHOSPHORE SI 1 boulevard Ferdinand de Candau 40 000 Mont de Marsan.

Le non-respect par le Client des stipulations de l'article 6 des présentes conditions particulières de location de Serveur Privé Virtuel et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des serveurs de PHOSPHORE SI et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdits sur les serveurs de PHOSPHORE SI et/ou susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers, entraînera le droit pour PHOSPHORE SI de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels PHOSPHORE SI pourrait prétendre.

Aux termes de ce contrat, quel qu'en soit le motif, le Serveur Privé Virtuel du Client sera supprimé ainsi que l'intégralité des données susceptibles d'y être stockées.

En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

Le Client accepte par avance que PHOSPHORE SI effectue une restriction, limitation ou suspension du Service offert si PHOSPHORE SI reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.