SOLUTIONS INFORMATIQUES | CLOUD | TÉLÉPHONIE IP

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVEUR PRIVE VIRTUEL

VERSION EN DATE DU 26/10/2017

DEFINITIONS :

Basculement :

Opération sur un Serveur Privé Virtuel visant à passer d'une configuration A vers une configuration supérieure B de la même gamme. Le Basculement vers une configuration inférieure n'est pas autorisé. Cette opération s'effectue via un Basculement à chaud, pouvant entraîner un redémarrage immédiat du Serveur Privé Virtuel.

Compte MBS SAM :

Compte de facturation regroupant l'ensemble des fonctionnalités et informations relatives à la facturation des services **MBS SAM**. Le Compte **MBS SAM** peut être crédité par le Client et constituer une réserve d'argent permettant d'être utilisé comme moyen de paiement pour la commande ou le renouvellement des services souscrits auprès de **MBS SAM**. Le Client peut également déclarer des modes de paiement (carte bancaire, virement bancaire ou prélèvement SEPA) qui permettront le paiement automatique de ses factures.

Infrastructure :

Ensemble d'éléments mis en place par **MBS SAM** dans le cadre du service privé virtuel, comprenant notamment le Serveur Hôte, le réseau, la bande passante et la virtualisation.

Interface de Gestion :

Espace "Manager" accessible par le Client sur le site **MBS SAM**, après identification par l'entrée de son identifiant client et mot de passe correspondant.

Modèles / Offres VPS :

Quantité de ressources (CPU, RAM, DISQUE) de référence du Serveur Privé Virtuel. Il s'agit du nombre minimum de ressources alloué pour une période de facturation déterminée sauf Changement de puissance de base.

Serveur Hôte :

Serveur physique configuré et administré par **MBS SAM**, situé dans un datacentre de **MBS SAM**, et conçu dans le but d'accueillir le Serveur Privé Virtuel du Client.

Serveur Privé Virtuel :

Également appelé VPS, sous partie virtuelle du Serveur Hôte dont les charges mémoire et processeur sont partagées avec d'autres serveurs privés virtuels indépendants les uns des autres.

vRAM :

Quantité de RAM disponible. Dans le cadre des VPS de gammes Classic et Low Latency, la vRAM est égale à la quantité de la RAM garantie que le Client a choisie. Pour un VPS de gamme VPS Cloud, la quantité de la RAM garantie est composée de la quantité de RAM choisie par le Client puis du disque SSD.

ARTICLE 1 : **OBJET**

Dans le cadre de la fourniture du Service, **MBS SAM** 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, **MBS SAM** ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen. La plateforme serveur de **MBS SAM** 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, **MBS SAM** met à la disposition du Client l'accès à des moyens de communication lui permettant d'accéder au Service.

ARTICLE 2 : **MOYENS**

Dans le cadre de la fourniture du Service, V 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, **MBS SAM** ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen. La plateforme serveur de **MBS SAM** 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, **MBS SAM** met à la disposition du Client l'accès à des moyens de communication lui permettant d'accéder au Service.

ARTICLE 3 : **SUPPORT TECHNIQUE**

Pour tout dysfonctionnement du Service relevant de la responsabilité de **MBS SAM**, Le Client dispose de la possibilité de contacter notre hotline disponible du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30. Si le client est sous contrat de maintenance **MBS SAM** le support sera déduit de son contrat horaire, dans le cadre d'un contrat mensuel le support sera exercé dans le cadre du contrat.

ARTICLE 4 : **CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS**

MBS SAM met à la disposition du Client différentes configurations de Serveurs privés virtuels sur mesure, un devis sera établi en fonction des besoins du Client.

MBS SAM invite le Client à étudier attentivement chaque configuration avant de valider sa commande. Il lui appartient à ce titre de définir la configuration et le système d'exploitation susceptibles de répondre au mieux à ses attentes et besoins.

A compter de la validation de sa commande par **MBS SAM**, **MBS SAM** adressera par courriel les codes d'accès permettant de se connecter au Serveur Privé Virtuel. **MBS SAM** rappelle également que tout Serveur Privé Virtuel loué auprès de **MBS SAM** 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 **MBS SAM**.

Dans le cadre du présent contrat, le Client est seul administrateur de son Serveur Privé Virtuel, **MBS SAM** n'intervient en aucun cas dans l'administration du Serveur Privé Virtuel du Client. Parallèlement, **MBS SAM** 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. Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires à assurer une administration correcte d'un serveur informatique tel que le Serveur Privé Virtuel proposé par **MBS SAM**, mais également de réaliser la sauvegarde de ses données stockées sur le Service. Le Client s'engage également à prendre connaissance de la documentation mise à disposition par **MBS SAM** et relative au service VPS. Le Client a la possibilité d'installer par lui-même des logiciels sur le Serveur Privé Virtuel. Ces installations se font sous son entière responsabilité, et **MBS SAM** ne pourra être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement du Serveur Privé Virtuel consécutif à ces installations. **MBS SAM** se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le Client reconnait 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 commander depuis son Interface de Gestion, sa Base Future sur laquelle il souhaite basculer son Serveur Privé Virtuel. Cette modification peut intervenir immédiatement ou au prochain cycle de facturation. La bande passante est garantie à 100 Mbps. Les modalités de facturation applicable au Changement de Puissance de Base sont définies par l'article 9 des présentes. Le Service est basé sur les technologies de virtualisation, de ce fait, le Client reconnaît que **MBS SAM** ne peut garantir les demandes de Basculement.

MBS SAM se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités du Serveur Privé Virtuel afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. **MBS SAM** 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 5 : **OBLIGATION DE MBS SAM**

MBS SAM s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. **MBS SAM** s'engage à :

5.1. Assurer l'administration de l'Infrastructure **MBS SAM** et des Serveurs Hôtes.

5.2. Maintenir en état de fonctionnement le Serveur Hôte. En cas de défaillance de celui-ci, **MBS SAM** 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, **MBS SAM** en informe immédiatement le Client.

5.3. Assurer une disponibilité du Serveur Privé Virtuel du Client conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes. **MBS SAM** se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

5.4. 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.

5.5. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

ARTICLE 6 : **RESPONSABILITE DE MBS SAM**

La responsabilité de **MBS SAM** 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 **MBS SAM** n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance ;
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de **MBS SAM** ;
- Arrêt du Service pour toute cause visée à l'article 7 ;
- Divulgation 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 ; **MBS SAM** 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 **MBS SAM**, notamment en cas de piratage du Serveur Privé Virtuel du Client, de la détection d'une faille dans la sécurité du système.

MBS SAM 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.

MBS SAM 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, **MBS SAM** se réserve le droit de ne pas remettre en service le Serveur Privé Virtuel du Client.

MBS SAM 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. **MBS SAM** 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. **MBS SAM** n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données stockées sur le Serveur Privé Virtuel du Client. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes. **MBS SAM** 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 7 : **OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

7.1. 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.

7.2. 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 **MBS SAM** se réservant la possibilité de demander des justificatifs, le client devant les transmettre dans les 72 heures à compter de la demande de **MBS SAM**, à défaut de justificatifs, **MBS SAM** se réserve la possibilité de suspendre les services du Client. La demande de **MBS SAM** peut concerner les différents sites hébergés par le Client.

7.3. 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 ». **MBS SAM** n'assure en ce sens que l'accès du Client à son Serveur Privé Virtuel lui permettant de stocker ses données et celles de ses clients. **MBS SAM** 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.

7.4. 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, **MBS SAM** 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 plateformes 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. **MBS SAM** 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, **MBS SAM** se réserve le droit de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels **MBS SAM** pourrait prétendre.

7.5. 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. Afin de maintenir le niveau de sécurité du Serveur Privé Virtuel du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur son Infrastructure, **MBS SAM** s'engage à annoncer au Client, par courrier électronique via la liste de diffusion support@mbs.mc, la disponibilité des mises à jour des applications maintenues par **MBS SAM**, pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé. Si la mise à jour de ces applications n'est pas effectuée suite aux demandes de **MBS SAM**, **MBS SAM** se réserve le droit d'interrompre la connexion du Serveur Privé Virtuel au réseau Internet. De même, dans le cas où **MBS SAM** 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. **MBS SAM** 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. Les manipulations consistant à opérer le transfert des données du système piraté au nouveau système doivent être faites par le client lui-même. **MBS SAM** s'engage et limite uniquement son intervention à l'installation du nouveau système.

7.6. 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.

7.7. 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) sont interdits à partir du Service.

7.8. Les technologies de virtualisation utilisées par **MBS SAM** 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 **MBS SAM** quant à la conservation des données du Client. L'ensemble des mesures visant à la sauvegarde des données demeurant à la charge exclusive du Client.

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

7.10. **MBS SAM** se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le Client du Service à ces dispositions. **MBS SAM** se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, dans les conditions prévues à l'article 7 des conditions générales de service de **MBS SAM**, en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales de **MBS SAM** et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

ARTICLE 8 : **GÉOLOCALISATION**

Le choix du Datacenter, ou de la localisation de son serveur virtuel est définitif et ne peut être modifié ultérieurement.

Le Client reconnaît et accepte qu'il soit également soumis à la législation applicable sur le territoire sur lequel sont installés ses équipements. Il reconnaît ainsi la faculté à **MBS SAM** de suspendre son service dès lors que celui-ci serait utilisé pour une activité prohibée sur le lieu de localisation physique des équipements fournis par **MBS SAM**.

Parallèlement dans le cas d'adresse IP géolocalisées, le client s'engage à veiller à ne pas utiliser le service en violation de la législation applicable dans le pays pour lequel l'adresse IP est déclarée. Dans l'hypothèse d'une telle utilisation, **MBS SAM** pourra être contraint de procéder à la suspension de toute adresse géolocalisée associée au Client.

ARTICLE 9 : **GARANTIE DU NIVEAU DE SERVICE**

MBS SAM s'engage à assurer une disponibilité du Serveur privé Virtuel de la gamme Classic (classique) de 99.98% **MBS SAM** s'engage à assurer une disponibilité du Serveur privé Virtuel de la gamme HD (Haute disponibilité) de 99.99%