



Cloudfordream

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVEUR PRIVÉ VIRTUEL (VPS)

VERSION EN DATE DU 28 JANVIER 2019.

SOMMAIRE :

ARTICLE 1 : OBJET

ARTICLE 2 : MOYENS

ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE CLOUDFORDREAM

ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ DE CLOUDFORDREAM

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

ARTICLE 8 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RÉSEAU CLOUDFORDREAM

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

ARTICLE 10 : GÉOLOCALISATION

ARTICLE 11 : ENGAGEMENT DU NIVEAU DE SERVICE (SLA)

ARTICLE 12 : DURÉE DU CONTRAT ET RENOUVELLEMENT DU SERVICE

ARTICLE 13 : TARIFICATION, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION

ARTICLE 14 : RÉSILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

ANNEXE 1 : OPTION SNAPSHOT

ANNEXE 2 : GAMME LEGACY

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de service de CLOUDFORDREAM, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles CLOUDFORDREAM 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, CLOUDFORDREAM 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, CLOUDFORDREAM ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.

La plate-forme serveur de CLOUDFORDREAM 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, CLOUDFORDREAM met à la disposition du Client l'accès à des moyens de communication lui permettant d'accéder au Service.

ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE

CLOUDFORDREAM met à la disposition du Client une assistance technique dans les conditions prévues aux conditions générales de Service.

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

CLOUDFORDREAM met à la disposition du Client différentes configurations de Serveurs privés virtuels dont la description est accessible en ligne sur le site <https://www.cloudfordream.com/>.

CLOUDFORDREAM 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.

CLOUDFORDREAM adresse au Client un courrier électronique de confirmation d'ouverture du Service, et met à la disposition de celui-ci, sur son Espace Client, les codes lui permettant de se connecter au Serveur Privé Virtuel.

CLOUDFORDREAM rappelle également que tout Serveur Privé Virtuel loué auprès de CLOUDFORDREAM bénéficie d'une adresse IP V4 fixe géolocalisée conformément à la localisation physique du Serveur Privé Virtuel. Le Serveur Privé Virtuel peut se voir doté d'une adresse IP V6. Pour des raisons techniques, en cas de transfert de la machine vers un autre serveur hôte l'IP V6 du Serveur Privé Virtuel pourra être modifiée par CLOUDFORDREAM.

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

Dans le cadre du présent contrat, le Client est seul administrateur de son Serveur Privé Virtuel, CLOUDFORDREAM n'intervient en aucun cas dans l'administration du Serveur Privé Virtuel du Client.

Parallèlement, CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM, 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 CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM ne pourra être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement du Serveur Privé Virtuel consécutif à ces installations.

CLOUDFORDREAM 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 selon les modèles prédéfinis par CLOUDFORDREAM. Pour cela, il lui faut commander depuis son espace client, la configuration sur laquelle il souhaite basculer son Serveur Privé Virtuel. Cette modification intervient dans les minutes suivant sa commande.

Dans le cadre du Service, la bande passante est garantie à 500 Mbps (cinq-cent mégabits par seconde), **sauf pour les serveurs de la gamme « Legacy »**, la bande passante est garantie à 250 Mbps (deux-cent-cinquante mégabits par seconde). (Voir Annexe 2 : Gamme Legacy).

Les modalités de facturation applicable au changement de configuration sont définies par l'article 13 des présentes.

Le Service est basé sur les technologies de virtualisation, de ce fait, le Client reconnaît que CLOUDFORDREAM ne peut garantir les demandes de Basculement.

CLOUDFORDREAM se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités du Serveur Privé Virtuel afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. CLOUDFORDREAM 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 : OBLIGATIONS DE CLOUDFORDREAM

CLOUDFORDREAM 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.

CLOUDFORDREAM s'engage à :

- 5.1. Assurer l'administration de l'Infrastructure CLOUDFORDREAM et des Serveurs Hôtes.
- 5.2. Maintenir en état de fonctionnement le Serveur Hôte. En cas de défaillance de celui-ci, CLOUDFORDREAM 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, CLOUDFORDREAM en informe immédiatement le Client.
- 5.3. Assurer une disponibilité du Serveur Privé Virtuel du Client conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes. CLOUDFORDREAM 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 : RESPONSABILITÉ DE CLOUDFORDREAM

La responsabilité de CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance ;
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de CLOUDFORDREAM ;
- Arrêt du Service pour toute cause visée à l'article 7 ;
- Divulgence 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 ;

CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM, notamment en cas de Piratage du Serveur Privé Virtuel du Client, de la détection d'une faille dans la sécurité du système. CLOUDFORDREAM 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.

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

CLOUDFORDREAM 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. CLOUDFORDREAM 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.

CLOUDFORDREAM 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.

CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM se réservant la possibilité de demander des justificatifs, le client devant les transmettre dans les 72 heures à compter de la demande de CLOUDFORDREAM, à défaut de justificatifs, CLOUDFORDREAM se réserve la possibilité de suspendre les services du Client. La demande de CLOUDFORDREAM 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 ».

CLOUDFORDREAM 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.

CLOUDFORDREAM 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, CLOUDFORDREAM 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.

CLOUDFORDREAM 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, CLOUDFORDREAM se réserve le droit de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels CLOUDFORDREAM 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.

De même, dans le cas où CLOUDFORDREAM 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. CLOUDFORDREAM 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.

CLOUDFORDREAM 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), minage de crypto-monnaies et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir du Service.

7.8. Les technologies de virtualisation utilisées par CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM. A défaut, CLOUDFORDREAM se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

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

CLOUDFORDREAM se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, dans les conditions prévues à l'article 6 des conditions générales de service de CLOUDFORDREAM, en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales de CLOUDFORDREAM et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

ARTICLE 8 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RÉSEAU CLOUDFORDREAM

CLOUDFORDREAM 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, CLOUDFORDREAM 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 : CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM 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, CLOUDFORDREAM procède au blocage du port SMTP du Serveur.

CLOUDFORDREAM 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 d'un ticket auprès du support.

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

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

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

CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM. 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, CLOUDFORDREAM 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, CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM, 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, CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures CLOUDFORDREAM ou aux autres clients CLOUDFORDREAM, CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM 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.

Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc.).

ARTICLE 10 : GÉOLOCALISATION

Le choix du datacentre, 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 CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM.

Parallèlement dans le cas d'adresses 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, CLOUDFORDREAM pourra être contraint de procéder à la suspension de toute adresse géolocalisée associée au Client.

ARTICLE 11 : ENGAGEMENT DU NIVEAU DE SERVICE (SLA)

11.1 CLOUDFORDREAM s'engage à assurer une disponibilité du Serveur Privé Virtuel de 99.9%, **sauf pour les serveurs de la gamme « Legacy », la disponibilité garantie est de 98.99%**. (voir Annexe 2 : Gamme Legacy).

Par « **taux de disponibilité mensuelle** », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré.

Par « **indisponibilité** », il convient d'entendre la perte, pendant plus de trois (3) minutes consécutives à compter de l'ouverture du ticket Incident, de l'accès au Serveur Privé Virtuel du Client, sans possibilité pour le Client de relancer ledit Serveur Privé Virtuel.

Les engagements de niveaux de Service ci-dessus sont pris, sous réserve des cas d'exclusion visés ci-dessous, et à condition que le Client collabore avec CLOUDFORDREAM au rétablissement du Service en cas d'Indisponibilité.

Lors de la déclaration de l'incident et de la création du ticket, le Client communique à CLOUDFORDREAM toutes les informations utiles au Diagnostic et à l'intervention de CLOUDFORDREAM. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec CLOUDFORDREAM à première demande notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Si besoin, le Client donne accès à son espace client à CLOUDFORDREAM. Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec CLOUDFORDREAM, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie.

Le présent engagement ne concerne en aucun cas la disponibilité des éléments qui demeurent sous le contrôle du Client, tels que notamment les logiciels ou applications installés et utilisés par le Client sur le Serveur Privé Virtuel.

CLOUDFORDREAM met en place des outils techniques permettant le monitoring des Serveurs Privés Virtuels via notamment des requêtes « PING ». Le présent engagement de niveau de service n'est pas applicable dès lors

qu'en raison de la configuration de son Serveur Privé Virtuel par le Client, CLOUDFORDREAM ne serait pas en mesure de réaliser ces opérations techniques nécessaires au monitoring des Serveurs Privé Virtuels.

11.2 Si CLOUDFORDREAM constate que le Serveur Privé Virtuel est disponible et en bon état de fonctionnement, CLOUDFORDREAM est déchargée de ses obligations au titre du présent SLA. Toutefois, CLOUDFORDREAM s'engage en ce cas, sur demande du Client, à l'assister afin que l'origine des difficultés rencontrées par le Client puisse être identifiée.

Si CLOUDFORDREAM constate une Indisponibilité, CLOUDFORDREAM finalise le Diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité en collaboration avec le Client.

11.3 Si les niveaux de service définis au paragraphe 11.1 ci-dessus ne sont pas atteints, le Client peut, sous réserve des cas d'exclusion énumérés ci-dessous, demander les dédommagements suivants :

- Non-respect du taux de disponibilité : Dédommagement égal à 0,5% du montant mensuel payé par le Client au titre du mois considéré pour les éléments affectés par l'Indisponibilité par tranche consécutive d'une (1) minute d'Indisponibilité (au-delà des trois (3) premières minutes consécutives de perte d'accès ou de connectivité), et ce, dans la limite de 100% dudit montant mensuel facturé.

Il est expressément convenu que les dédommagements susvisés constituent pour le Client une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par CLOUDFORDREAM des engagements de service en cause ; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Les dédommagements s'opèrent par l'ajout de points sur le compte du Client dans un délai de 7 jours suivant réception par CLOUDFORDREAM de la demande de dédommagement du Client. Le Client ne peut pas demander l'application de l'accord de niveau de service au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant au dysfonctionnement rencontré et pour lequel il solliciterait le dédommagement prévu dans les termes du présent article.

11.4 Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux dédommagements susvisés dans l'hypothèse où l'indisponibilité résulte en tout ou partie (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle de CLOUDFORDREAM tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur le Serveur Privé Virtuel), (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise utilisation du Serveur Privé Virtuel ou de l'espace client, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), CLOUDFORDREAM se réserve le droit de facturer au Client l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation du Client.

Les causes de l'indisponibilité, et notamment la constatation des cas d'exclusion définis ci-dessus, sont établies par CLOUDFORDREAM par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information de CLOUDFORDREAM (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

ARTICLE 12 : DURÉE DU CONTRAT ET RENOUVELLEMENT DU SERVICE

Lors de la Commande, le Client sélectionne la durée initiale de souscription au Service (« Durée Initiale »). La Durée Initiale commence le jour de l'activation du Service.

Lors de la commande ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise.

La durée, ainsi que les conditions de renouvellement et de résiliation de certaines options ou fonctionnalités pouvant être associées au Service, peuvent différer de celles applicables au Service. Il appartient au Client d'y prêter attention.

ARTICLE 13 : TARIFICATION, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION

Les tarifs et moyens de paiement applicables au Serveur Privé Virtuel sont disponibles sur le site <https://www.cloudfordream.com>.

Seul le tarif indiqué sur le bon de commande édité par CLOUDFORDREAM correspond au montant total à payer par le Client. Toute somme due est payable par avance.

Le Client peut opérer un changement de configuration en cours de facturation. Dans ce cas, le Basculement vers une **configuration supérieure** est facturé au Client selon la base tarifaire applicable à la nouvelle configuration et consultable sur le site <https://www.cloudfordream.com>.

Le Basculement intervient à compter de la date de l'opération jusqu'à la date d'expiration du Service. Il est facturé de la différence entre le tarif mensuel applicable au modèle VPS actuel et le tarif applicable au nouveau modèle VPS au prorata-temporis.

Toute option souscrite dans le cadre du Service fera l'objet d'une facturation propre selon les conditions applicables à l'option et définies sur le site CLOUDFORDREAM. A ce titre, elle pourra faire l'objet d'une facturation à l'acte, au mois, à l'année en fonction du type d'option.

ARTICLE 14 : RÉSILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

14.1. Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 2 des Conditions Générales de Service.

14.2. Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par simple envoi postal de la demande qui se trouve à l'adresse suivante MELIAM GROUP – 1 IMPASSE DE LA DOUVERIE – 44250 SAINT-BREVIN-LES-PINS – FRANCE.

14.3. Le non-respect par le Client des stipulations de l'article 7 des présentes conditions particulières de location de Serveur Privé Virtuel et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des serveurs de CLOUDFORDREAM et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdits sur les serveurs de CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM 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 CLOUDFORDREAM pourrait prétendre.

14.4. 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.

14.5. 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.

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

ANNEXE 1 : OPTION SNAPSHOT

L'option Snapshot peut être activée par le Client par l'intermédiaire de son espace client, et ce jusqu'à la fin de la Durée initiale de souscription au Service de VPS. Elle est soumise à une facturation mensuelle et permet de réaliser des Snapshots (images locales du serveur VPS).

Attention, CLOUDFORDREAM rappelle au Client qu'un Snapshot ne constitue pas une sauvegarde pérenne des données du VPS mais uniquement une image locale. Par conséquent, un Snapshot ne saurait en aucun cas dispenser le Client de réaliser une sauvegarde de ses données conformément aux dispositions de l'article 7 des présentes.

Le service permet le stockage d'un maximum de 3 snapshots. Par conséquent, pour toute demande d'un nouveau Snapshot le client sera invité à supprimer immédiatement un précédent Snapshot stocké.

Le Client peut solliciter la restauration de son VPS à partir d'un des Snapshots stocké. Dans ce cas, les données du VPS sont supprimées et les données du Snapshot sont restaurées.

Lorsque le Client procède à la désactivation de l'option Snapshot, celle-ci ne s'opère qu'à l'issue de la Durée initiale de souscription au Service VPS ou de sa Période de renouvellement. CLOUDFORDREAM ne garantit aucune possibilité de restaurer les données ainsi stockées au-delà de ce délai.

En cas de résiliation du Service de VPS, celle-ci entraîne la désactivation de l'option de Snapshot liée au Serveur Privé Virtuel, ainsi que la suppression de ces derniers.

Il appartient au Client de prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la conservation de ses données avant la prise d'effet de la résiliation du Service de VPS ou la désactivation de l'option de Snapshot.

ANNEXE 2 : GAMME LEGACY

Ces particularités concernent uniquement les Serveurs Privé Virtuel de la gamme « Legacy » loués par CLOUDFORDREAM.

Dans le cadre du Service, la bande passante est garantie à 250 Mbps (deux-cent-cinquante mégabits par seconde).

CLOUDFORDREAM s'engage à assurer une disponibilité du Serveur Privé Virtuel de 98.99%.

L'ensemble des données stockées sur les Serveurs Privé Virtuel de cette gamme ne sont pas garanties par CLOUDFORDREAM. La responsabilité de sauvegarde revient entièrement au Client et CLOUDFORDREAM ne pourra être tenu responsable en cas de perte partielle ou totale des données du client stockées sur un Serveur Privé Virtuel de cette gamme.

En cas de dysfonctionnement du Serveur Privé Virtuel, il ne sera pas envisageable de transférer la machine virtuelle sur un autre serveur hôte. Si un dysfonctionnement est constaté par CLOUDFORDREAM, le Client sera invité à faire une sauvegarde complète de sa machine virtuelle avant que la machine soit supprimée et réinstallée. Sauf cas extrême, le Client bénéficiera de 14 (quatorze) jours pour effectuer les sauvegardes nécessaires.

En cas de dysfonctionnement d'un serveur hôte, la machine virtuelle du client pourra être transféré vers un autre serveur hôte. CLOUDFORDREAM mettra tout en œuvre pour proposer au Client des performances similaires à celles dont il bénéficiait précédemment, toutefois CLOUDFORDREAM n'est pas en mesure de garantir les performances CPU sur le nouveau serveur hôte.

___ CLOUDFORDREAM.COM – France ___