

Conditions Particulières de Vente Infrastructure As A Service [IAAS]

1. Champ d'Application

Les présentes Conditions Particulières de Vente s'appliquent en complément de nos Conditions Générales de Vente, sans restriction ni réserve à l'ensemble des services proposés par HEXAGRAM dans son offre d'Infrastructure As A Service (IAAS). Dans le cadre de cette offre, HEXAGRAM fournit une infrastructure virtualisée par client, hébergée sur ses équipements, et composée d'une ou plusieurs machines virtuelles (processeur, mémoire, stockage, licences...).

2. Commande

Toute commande entraîne de plein droit acceptation des conditions particulières suivantes. Pour que les services souscrits par le client soient réputés contractualisés, le client devra retourner à HEXAGRAM par courrier ou mail en versions originales :

Le bon de commande avec l'autorisation de prélèvement, daté, paraphé et signé avec le cachet de l'entreprise.

Un RIB ou un RIP

3. Durée et renouvellement

Les services souscrits prennent effet à la date de mise en service pour une durée de 36 mois. Ils seront renouvelés à la date anniversaire, pour une durée d'un an, par tacite reconduction, sauf résiliation notifiée par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins deux mois avant la date d'échéance.

4. Résiliation anticipée

Lorsque le client annule ou résilie un service avant la date d'échéance, pour quelle que raison que ce soit, il s'engage à régler les services dus jusqu'au terme de l'engagement.

5. Révision des prix

Les prix seront fixes pendant toute la durée du contrat, sous réserve d'une hausse des prix des éditeurs et constructeurs.

6. Conditions de règlement

Sauf condition particulière, nos factures sont émises annuellement, et payables par prélèvement automatique mensuel. Sans préjudice de l'application des pénalités de retard des conditions générales de vente d'HEXAGRAM, des frais forfaitaires de 50 euros seront appliqués pour tout rejet de prélèvement.

Le non-paiement d'une seule échéance autorise HEXAGRAM à exiger le paiement de la totalité du solde dû et expose le client à des pénalités de retard visés aux conditions générales de vente d'HEXAGRAM.

7. Confidentialité

Les deux parties s'engagent, durant toute la période d'engagement, et une année au-delà, à respecter la confidentialité des données fournies et mises à disposition. Cependant, HEXAGRAM pourra fournir des informations aux prestataires et sous-traitants agréés par le client ou aux autorités compétentes, si ces autorités en font la demande justifiée. Le client ne pourra alors pas se retourner contre HEXAGRAM.

8. Force majeure

L'exécution des services souscrits pourra être suspendue en cas de force majeure définie comme suit : inondation, tempête, foudre, séisme, conflits armés, pandémie, coupures d'alimentations électriques ou perturbation des réseaux de télécommunication de plus de 72 heures, grèves, attentats, actes de toutes entités nationales, régionales, locales, administrations ou collectivités rendant les services d'HEXAGRAM impossible à maintenir. Chacune des parties pourra demander la modification des services souscrits afin de rendre à nouveau les services possibles, si nécessaire.

En cas de persistance de l'évènement, les parties pourront résilier l'engagement avec préavis de 15 jours par lettre recommandée avec accusé de réception.

9. Responsabilité et assurances

HEXAGRAM assure une obligation de service dans le cadre des services souscrits. Sa responsabilité en cas de dommages suite à une faute devra être prouvée par le client. HEXAGRAM ne s'engage en aucune façon sur le contenu des données du client et sur les conséquences de l'utilisation de ces données par le client vis-à-vis d'autres personnes morales ou physiques. Dans le cas où un doute apparaîtrait sur la légalité du contenu des données du client vis-à-vis de la loi, HEXAGRAM se réserve le droit de suspendre les services, après avertissement au client.

Aucune partie ne sera responsable envers l'autre de tout dommage indirect, notamment les pertes de revenus, de bénéfices, de fonds de commerce, d'économies anticipées, de données ou autres pertes purement économiques découlant de l'inexécution du présent contrat. Le client ne pourra invoquer le présent article pour se soustraire à ses obligations de paiement dans le cadre des services souscrits.

10. Garantie de performance

HEXAGRAM garantit uniquement l'hébergement des données du client, sur ses équipements, à hauteur des machines virtuelles louées dans le bon de commande signé par le client. En conséquence, HEXAGRAM ne saurait être responsable de l'hébergement desdites données en cas de dépassement des ressources prévues par machine virtuelle (processeur, mémoire, stockage...).

Ladite garantie due par HEXAGRAM au client est une obligation de moyens, non une obligation de résultat, ce que le client accepte expressément.

Le client reconnaît qu'HEXAGRAM garantit uniquement l'accès aux matériels et logiciels installés sur ses équipements et qu'elle conserve la possibilité de modifier les caractéristiques de ses équipements qui devront cependant offrir les capacités d'hébergement au client, selon le bon de commande signé par ce dernier.

Le client reconnaît que les équipements d'HEXAGRAM pourront être momentanément indisponibles, notamment lors de la maintenance effectuée par HEXAGRAM et en cas d'intervention technique afin d'assurer la qualité de ses services.

11. Maintenance et interventions programmées

HEXAGRAM s'engage à notifier au moins 48h à l'avance toute interruption programmée du service. La nature de cette interruption sera envoyée par courrier électronique au contact technique du client.

12. Engagements d'HEXAGRAM

HEXAGRAM 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. HEXAGRAM s'engage à œuvrer pour que les services commandés par le client soient maintenus en continuité, et pour que tout problème technique soit résolu le plus rapidement possible.

En cas de non-respect par HEXAGRAM de la qualité de service (hors intervention de maintenance programmée), le client bénéficiera de crédits de service. Ces derniers ne s'appliquent qu'aux ressources constituant les machines virtuelles (processeur, mémoire, stockage).

DI : d'indisponibilité mois calendaire	Durée par	Niveau de crédit de service
1H ≤ DI ≤ 4H		1 jour
4H ≤ DI ≤ 8H		5 jours
8H ≤ DI ≤ 16H		10 jours
16H < DI		1 mois

Le crédit de service fera l'objet d'un avoir au titre de la facture annuelle en cours.

13. Sauvegardes

HEXAGRAM réalise une sauvegarde des machines virtuelles (système d'exploitation, applicatifs et données) avec la politique suivante : sauvegarde quotidienne sur 30 jours, sauvegarde mensuelle sur 3 mois, sauvegarde annuelle au 31 décembre.

14. Localisation géographique des données

L'ensemble des données hébergées par HEXAGRAM sont strictement localisées sur le territoire national Français. Si HEXAGRAM devait être amené à délocaliser certaines données, HEXAGRAM devra au préalable s'assurer de l'accord écrit du client et, le cas échéant, du respect de la réglementation relative au traitement des données à caractère personnel.

DATE + SIGNATURE DU CLIENT :