

Conditions particulières du Service | Janvier 2022

Hébergement serveurs CELESTE



Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CELESTE assure au client la fourniture du Service d'hébergement serveurs. Les Conditions Particulières, font partie intégrante du contrat d'abonnement.

Description du service

Il s'agit d'un service d'hébergement d'équipements informatiques et de télécommunication.

Mise à disposition et mise en service

Dès réception complète de la commande, CELESTE réservera un ou des emplacements physique au sein d'une armoire informatique, mettra en place l'énergie électrique nécessaire à la fourniture du service, ainsi que d'un câble réseau informatique pour le service internet. Le client recevra une notification de mise à disposition par email. Dès réception de celle ci, le client aura un délai de 15 jours calendaires afin de placer ces équipements dans l'emplacement défini ou de faire parvenir à l'adresse indiquée dans l'avis de mise à disposition les dits équipements. La facturation prendra effet dès l'installation des équipements ou 15 jours après la notification de mise à disposition. Le délai standard de mise à disposition du service est de 7 jours ouvrés.

Obligations du client

Le client fait son affaire de souscrire une police d'assurance sur les équipements hébergés, couvrant l'ensemble des risques inhérent au service (installation, utilisation, maintenance), notamment les risques d'incendies, explosions, dégâts des eaux, vol, détérioration. Ainsi que toute perte d'exploitation, perte de profit, dommages immatériels...

Le client garantit à CELESTE contre tout recours que pourraient exercer ces tiers à l'occasion de la fourniture du service.

Au cas où CELESTE verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du contrat, sa responsabilité ne pourra excéder dix mille euros (10.000) pour toute série de dommages résultant des mêmes faits pendant une durée de 12 mois. CELESTE ne pourra être tenu pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage et/ou de la consultation du service.

Dans le cas où le Client souscrit un service d'hébergement sans service d'installation, celui ci s'engage à procéder à l'installation de ses équipements à ses frais et par son personnel ou par des tiers de son choix. Il devra obligatoirement en informer CELESTE au préalable.

L'emplacement mis à disposition devra être maintenu rangé, propre et en bon état.

Il est interdit d'entreposer quoi que ce soit (matériel, déchets, cartons etc...) dans les parties communes.

Seuls des équipements informatiques ou télécom peuvent être installés au sein de l'espace alloué, aucun produit inflammable ou n'étant pas aux normes européennes ne sera accepté. Le client s'engage de façon général à ne causer quelques dommages, préjudice, nuisance ou interférence à des tiers présents dans le Data Centre.

De façon générale le Client s'engage à se conformer aux conditions techniques et normes d'installation fixées par CELESTE, de ne pas agir de façon nuisible, voire dangereuse au sein du Data Centre.

En cas où le Client se verrait notifié d'un quelconque problème, il s'engage à réparer ou le résoudre dans un délai de dix (10) jours calendaires. A défaut, CELESTE se réserve le droit de procéder aux travaux nécessaires dont les coûts seront à la charge du Client.

Le client s'engage à ne pas dépasser l'intensité électrique maximale (ampérage) alloué et s'interdit expressément tout agissement susceptible de causer une coupure d'électricité dans le Data Centre, Il doit aussi veiller à ce que ses équipements ne dégagent pas de température anormalement élevée. Le Client demeure l'unique responsable de ses équipements et ne pourra prétendre ni au remboursement ni au remplacement ou encore à une quelconque indemnisation par CELESTE des éventuels

dégâts ou pannes que pourraient subir ses équipements.

Obligations CELESTE

Compte tenu du haut degré de technologie du service, CELESTE est tenu par une obligation de moyens et s'engage à mettre tous les moyens à apporter tout le soin nécessaire à la fourniture du service et dans les règles de l'art. CELESTE, mettra tout en oeuvre pour assurer la continuité et la qualité du service proposé et ceux 24h/24 7j/7

Service Internet

Le débit internet fourni est constant et garantie 100% du temps. Il correspond au débit montant et descendant maximum, en respectant la tolérance de gigue, transmis sur réseau CELESTE.

La performance est mesurée par CELESTE entre le routeur R7 situé dans la baie client et le coeur de réseau CELESTE. Ce test de bout en bout permet d'apprécier la qualité du transfert d'informations sur la connexion (paquets reçus, paquets erronés ou en erreur). Seules les mesures effectuées par CELESTE sont contractuelles.

Dans le cas d'un raccordement vers le réseau Internet, le Client déclare accepter les caractéristiques et limites du réseau Internet. Les données sur Internet circulant sur des réseaux hétérogènes aux capacités techniques diverses, la fiabilité des transmissions ne peut être garantie en dehors du réseau sous la responsabilité de CELESTE. Le client reconnaît que la responsabilité de CELESTE s'arrête exclusivement à son réseau, et qu'il ne peut être tenu responsable de la qualité des transmissions sur les réseaux des opérateurs tiers et les points d'échanges Internet.

Taux de perte de paquets

CELESTE garantit un taux maximal de perte de paquets (défini comme le pourcentage de paquet perdus) moyen de moins 0,1% à l'intérieur du réseau CELESTE et dans le cas où le taux de perte de paquets de type TCP ou UDP moyen excéderait 0,25% pour un mois calendaire sur la liaison d'accès, le Client sera indemnisé à sa demande de façon forfaitaire de 2% du montant du loyer fixe mensuel contractuel de l'accès. Ces valeurs ne sont valables que quand la charge de la liaison d'accès n'excède pas 60% de capacité.

Le taux de perte de paquets n'est pas garanti quand la liaison est en mode dégradé.

Temps de latence

Le temps de latence est calculé en mesurant toutes les deux minutes la durée d'allers-retours des paquets IP entre la liaison d'accès et le coeur de réseau CELESTE, moyenne sur un mois calendaire et ceux à vide.

Dans le cas où le Temps de Latence Moyen excéderait les valeurs convenues pour un mois calendaire donné, le client sera indemnisé à sa demande de 2% du montant du loyer fixe mensuel contractuel de la prestation concernée.

Dans le cadre du Service, le Client dispose d'un seul port réseau pour l'ensemble de ses équipements localisés dans la baie. La bande passante n'est pas cumulable par services, le Client s'interdit toute revente du service de bande passante.

Le Client s'engage à respecter les règles en vigueur sur Internet communément appelées «Netiquette». Compte tenu de la nature même du réseau Internet et de son fonctionnement, le Client déclare parfaitement reconnaître, que CELESTE ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- La contamination par des virus de données et/ou logiciels du Client hébergés dont la protection incombe à ce dernier.
- Les intrusions malveillantes de tiers sur son réseau local.
- Les détournements éventuels par des tiers de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.
- Des éventuels maintenances ou interruption de service sur des réseaux autre que le réseau CELESTE.

Tous les services fournis par CELESTE ne peuvent être utilisés que dans un but licite.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'information sur Internet notamment :

- La transmission ou le stockage d'informations ou de données audiovisuelles
- Les documents portant atteinte aux droits d'auteurs
- Les informations qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, violent, diffamatoire, xénophobe, discriminatoire ou qui seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes moeurs.

Afin d'assurer une qualité de service égale à tous ses Clients, et en respect des dispositions légales Françaises en vigueur, le Client refusera d'héberger les contenus suivant (sans y être limité) :

- Services d'envois massif d'e-mails sans autorisation au préalable des destinataires (SPAM)
- Les services de tété-transmission de contenus protégés par des droits d'auteurs sans autorisation des intéressés.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas ces conditions, et après avis par courrier électronique resté sans effet au delà de 48 heures, CELESTE mettra fin à la connexion sans que le Client puisse prétendre à un remboursement quelconque.

CELESTE se réserve le droit d'arrêter sans préavis le ou les services du Client, si ceux-ci compromettent techniquement le réseau CELESTE notamment :

- Attaques réseau
- Attaques par Dénis de Service

Le Client s'engage à ce que ses Equipements, utilisateurs, serveurs n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau Internet ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau, ni ne causent aucun préjudice à des tiers.

Conformément à la loi, si le client héberge les sites web de ses clients, il est tenu de détenir et conserver les données de nature à permettre l'identification de toutes les personnes ayant contribué à la création d'un contenu mis à la disposition du public.

Accès au Data Centre

Dans le cas où le client dispose du service d'accès, il pourra y accéder 24h/24 7j/7 au moyen d'une identification téléphonique, vidéo et biométrique.

CELESTE se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne susceptible de représenter un risque pour la sécurité du Data Centre.

Toute nouvelle installation et/ou enlèvement de matériel devra être notifié au préalable a CELESTE.

Le Client accepte par ailleurs que CELESTE se réserve le droit de déconnecter, de débrancher ou de retirer tout câble, équipements en violation des présentes.

Durée et résiliation du Service

Le service d'hébergement prend effet à compter de la date de mise à disposition, pour la durée initiale et ferme indiquée dans le Bon de Commande. Au terme de cette durée initiale le contrat sera tacitement renouvelé par période de 12 mois reconduit d'année en année.

Chacune des parties pourra résilier le contrat à chaque renouvellement tacite par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois civils avant la nouvelle échéance. A défaut la résiliation sera refusée.

Signature, Date & Cachet