

# CONDITIONS PARTICULIERES

## « HEBERGEMENT – OCI CLOUD »

Version en vigueur à compter du 22 avril 2025

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques d'hébergement sur la solution d'hébergement « OCI Cloud » (ci-après « **CP OCI Cloud** »).

Elles viennent préciser les conditions générales de service du Prestataire (les « **CGS** ») dans leur dernière version en vigueur disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/>.

### Article 1 : Champ d'application

Le paragraphe « Champ d'application des CGS et opposabilité » de l'article 1 RELATION CONTRACTUELLE ENTRE LES PARTIES des CGS est complété comme suit :

Les Prestations se rapportent à l'intégration, l'exploitation, l'évolution et l'hébergement de solutions informatiques et/ou de données. Dans ce cadre, le Prestataire a développé une solution informatique d'hébergement de données en mode locatif externalisé, appelée « OCI Cloud », permettant de consacrer des ressources pour chaque Client afin de répondre aux besoins de ce dernier.

### Article 2 : Définitions

Les termes portant une majuscule dans les CGS et réutilisés au sein des présentes CP OCI Cloud ont la même signification que celle qui leur est donnée dans les CGS.

Les définitions suivantes sont ajoutées à l'article 2 DEFINITIONS des CGS :

« **Données de trafic** » : désigne l'ensemble des données d'accès collectées par l'une des Parties à partir de la Solution d'hébergement. Elles englobent notamment les adresses IP des équipements se connectant à la Solution d'hébergement, les horodatages des données réceptionnées, les logs d'accès ou encore les logs de statut des équipements connectés ;

« **Fiches techniques** » : désigne la description des prestations d'hébergement au catalogue du Prestataire contenues dans le *Cloudbook*. Le Prestataire les met régulièrement à jour et les tient à disposition du Client sur demande ;

« **Incident** » : désigne une panne liée à la Solution d'hébergement ;

« **Solution d'hébergement** » : désigne la solution d'hébergement fournie par un Affilié du Prestataire (ci-après l'« **Hébergeur** ») et mise à la disposition du Client par le Prestataire dans le cadre de l'exécution du Contrat, notamment composée des ressources serveurs, du stockage et de la connectivité destinés au traitement des Données.

### Article 3 : Hierarchie des documents

Le premier paragraphe de l'article 3 HIERARCHIE DES DOCUMENTS est remplacé comme suit :

Le contrat est formé par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique croissante :

- Le cahier des charges ou tout autre document précontractuel, décrivant les besoins du Client ;
- L'Offre commerciale et les Prestations additionnelles ;
- Les CGS et leurs éventuelles annexes ;
- Les présentes CP OCI Cloud ;
- Les Fiches techniques dans leur dernière version en vigueur.

(ci-après le « **Contrat** »).

### Article 4 : Obligations des Parties

Le paragraphe « Sécurité » de l'article 5.1 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE des CGS est remplacé comme suit :

**Sécurité** – Le Prestataire s'engage, dans la limite des Prestations, à définir et à mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d'empêcher ou de réduire les conséquences d'une altération, perte, destruction, accès ou utilisation frauduleuse des Données. Le Client reconnaît que les mesures de précaution et de sécurité, par exemple de sauvegarde, qu'il prend contribuent à la fiabilité et à la sécurité des Prestations et s'engage à les envisager dans la mesure où toutes les mesures de sécurité non spécifiquement confiées au Prestataire dans l'Offre commerciale relèvent de sa responsabilité. Par ailleurs, le Client est informé que la Solution d'hébergement fait l'objet de mesures d'ordre technique et organisationnel définies par l'Hébergeur équivalentes à celles prescrites par le référentiel de la norme ISO 27001. Ces mesures ont pour objectif de limiter et/ou de restreindre les menaces, vulnérabilités et risques ou conséquences associées portant sur l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité de la Solution d'hébergement dans son ensemble.

En cas de survenance d'un incident de sécurité avéré et imputable au Prestataire ou à l'Hébergeur, le Prestataire s'engage à y remédier dans les meilleurs délais, dans la mesure des Prestations effectivement souscrites par le Client. Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable des incidents de sécurité et de cybersécurité résultant de la négligence ou du manquement du Client et/ou de tout autre tiers impliqué ou choisi par le Client, à ses obligations en matière de sécurité et de cybersécurité.

L'article 5.1 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE des CGS est complété comme suit :

**Conservation des Données de trafic** – Conformément au droit applicable, le Prestataire conservera pendant une durée d'un (1) an à compter du jour de leur enregistrement, toutes les Données de trafic dont celui-ci a la charge.

L'article 5.2 OBLIGATIONS DU CLIENT des CGS est complété comme suit :

**Validation des Prestations** – Le Client s'engage à prendre connaissance de toute la documentation fournie par le Prestataire dans le cadre de la réalisation des Prestations (avant et pendant leur réalisation). Il s'engage également, s'agissant des Fiches techniques, à en prendre connaissance à la date de signature de l'Offre commerciale et à en valider et en respecter le contenu.

**Conservation des Données de trafic** – Conformément au droit applicable, le Client conservera pendant une durée d'un (1) an à compter du jour de leur enregistrement, toutes les Données de trafic dont celui-ci a la charge.

## **Article 5 : Description du périmètre des Prestations**

Le paragraphe « Périmètre des Prestations » de l'article 6 ETENDUE DES PRESTATIONS des CGS est complété comme suit :

Les Prestations sont fournies dans le cadre d'une infrastructure qui peut être partagée ou dédiée, utilisant les ressources de la Solution d'hébergement.

Les Niveaux de service (auxquels il est fait référence dans les CGS) applicables aux Prestations sont définis en **Annexe 1** des présentes CP OCI Cloud.

## **Article 6 : Modalités de réalisation des Prestations**

Le paragraphe « Réception des Prestations » de l'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS est précisé comme suit :

**Réception des Prestations** – Les Prestations d'installation de l'hébergement et de sauvegarde couvertes par les présentes CP OCI Cloud font l'objet d'une recette (dont les modalités peuvent être précisées lors d'une réunion de cadrage si le Client a souscrit à une Prestation de gestion de projet). Le Prestataire met à disposition du Client un cahier de recette pour lequel le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour formuler ses éventuelles réserves. En l'absence de telles réserves, la date de fourniture du cahier de recette correspond à la date de Mise en service. En cas de réserves confirmées par le Prestataire, le Prestataire procède à leur correction dans un délai maximal de trente (30) jours et en informe le Client. La date de mise à disposition de la correction constitue la Mise en service.

L'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS est complété comme suit :

**Connexion à la Solution d'hébergement** – La connexion à la Solution d'hébergement (et par conséquent la réalisation des Prestations) s'effectue via le réseau internet. Le Client est ainsi averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès aux Prestations dus à des perturbations du réseau internet indépendantes de sa volonté.

## **Sauvegarde**

Le Client est responsable de la sauvegarde des Données qu'il héberge dans la Solution d'hébergement et des dangers liés à une éventuelle absence de sauvegarde (par exemple en cas de perte ou de dommage affectant les Données).

Le Client peut souscrire à des prestations de sauvegarde proposées par le Prestataire (décrites notamment : au sein de l'Offre commerciale, dans la Fiche technique, dans les présentes CP OCI Cloud). Les modalités de la Prestation sont décrites dans le Contrat (et notamment : au sein de l'Offre commerciale). Le Prestataire s'engage à utiliser des méthodes de sauvegarde fiables.

Dans tous les cas, le Client doit s'assurer de la vérification de l'intégrité des Données et des Contenus sauvegardés ainsi que de la cohérence du contenu desdites sauvegardes, notamment en réalisant ou en faisant réaliser des tests de restauration à échéances régulières.

**Sauvegarde de la Solution d'hébergement** – Les Prestations de sauvegarde de la Solution d'hébergement porte sur la sauvegarde des Données nativement présentes dans la Solution d'hébergement.

**Sauvegarde vers la Solution d'hébergement** – Lorsque le Client souscrit à Prestations de sauvegarde de Données non-nativement présentes dans la Solution d'hébergement (par exemple : sauvegarde externalisée), le Prestataire peut accompagner le Client dans le choix d'un Produit de tiers voire dans la mise en place de cette sauvegarde. Le Client est informé que les Données répliquées depuis une solution-tierce vers la Solution d'hébergement ne sont pas considérées comme des Données nativement présentes dans la Solution d'hébergement.

**Supervision de la sauvegarde** – Dans le cas où le Client souscrit à de la supervision de sa sauvegarde, le Prestataire met en place une supervision qui permet de vérifier la bonne exécution du processus de sauvegarde (c'est-à-dire la réalisation des jobs de sauvegarde). Le Client reçoit les alertes ainsi paramétrées.

**Perte des éléments sauvegardés** – Lorsque le Client a souscrit à une Prestation de sauvegarde, le Prestataire s'engage alors à entreprendre des efforts raisonnables pour restaurer les Données et Contenus éventuellement perdus à partir des sauvegardes les plus récentes. La perte de Données et/ou de Contenus n'est pas considérée comme un dommage indirect au sens de l'article 12 RESPONSABILITE des CGS si celle-ci s'inscrit dans une défaillance du système de sauvegarde attribuable au Prestataire et que cette défaillance a causé un préjudice au Client. A ce titre, ne sont pas attribuables au Prestataire les pertes résultant d'un cas de force majeure affectant le Prestataire, des actes de piratage informatique, des indisponibilités du Fournisseur éditant le Produit logiciel de sauvegarde, des erreurs du Client et/ou de tout autre tiers intervenu sur l'Infrastructure de ce dernier.

**Evolution de la Prestation de sauvegarde** – Lorsque la sauvegarde est associée à une capacité de stockage, l'ajout de stockage par le Prestataire est une Prestation additionnelle.

## **Localisation de la Solution d'hébergement**

Le Prestataire s'engage à héberger la Solution d'hébergement dans l'Union européenne.

## **Article 7 : Responsabilité**

L'article 12 RESPONSABILITE des CGS est complété comme suit :

**Exclusions de responsabilité** – La responsabilité du Prestataire ne pourra par ailleurs pas être engagée par le Client en cas :

- D'inaccessibilité de la Solution d'hébergement, si l'origine de cette inaccessibilité résulte des équipements relevant de la maîtrise du Client, la charge de la preuve de cette origine incombant au Prestataire ;
- D'intrusions ou utilisations non-autorisées ou illicites des identifiants et mots de passe du Client, sauf s'il est démontré par le Client qu'elles résultent d'une défaillance du Prestataire dans la sécurisation de la Solution d'hébergement si celle-ci était à sa charge ;
- De préjudice subi par le Client ou des tiers du fait des Produits logiciels, Données ou des Contenus hébergés sur la Solution d'hébergement, dont le Client a seul la maîtrise.

## **Article 8 : Propriété intellectuelle**

L'article 15 PROPRIETE INTELLECTUELLE des CGS est complété par la section suivante :

## **Droits de propriété intellectuelle sur la Solution d'hébergement**

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire accorde au Client, en contrepartie du paiement du prix, une licence non-exclusive, non-cessible et non-transférable d'utilisation de la Solution d'hébergement, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier, sous réserve de conditions particulières ou limitées en fonction de la zone géographique.

Les Parties conviennent que nonobstant le droit accordé par le Prestataire au Client, le Prestataire ou les ayants-droits

restent seuls titulaires de l'ensemble des droits, notamment de propriété intellectuelle, portant sur la Solution d'hébergement.

Le Prestataire garantit le Client contre toute action qui résulterait de l'utilisation par ce dernier de la Solution d'hébergement qu'il met explicitement à sa disposition dans le cadre du Contrat, sous réserve du respect par le Client des limites des droits concédés par le Prestataire et/ou ses Fournisseurs.

#### Annexe 1 – Niveaux de service

**Disponibilité générale de la Solution d'hébergement** – Le Prestataire garantit un taux de disponibilité de 99,9 % de la Solution d'hébergement, ce taux correspondant au temps où la Solution d'hébergement ne fait pas l'objet d'une interruption de service sur une année calendaire. Ne sont pas considérés comme des interruptions de services les incidents techniques majeurs dont la cause est extérieure à l'action du Prestataire et/ou les opérations techniques préplanifiées (à titre indicatif, celles-ci sont principalement opérées la nuit à partir de 22 heures) ainsi que les événements de force majeure. Le taux est calculé à partir de la Solution d'hébergement et non pas à partir des équipements du Client.

**Maintenance et disponibilité** – L'accès à la Solution d'hébergement et plus largement aux Prestations ou leur utilisation peuvent être momentanément interrompus pour des raisons de nécessité liées aux services proposés par le Prestataire et notamment afin d'assurer la maintenance des serveurs du Prestataire. Dans cette hypothèse, le Client sera informé par e-mail à l'adresse indiquée dans son Dossier technique au minimum dans un délai de soixante-douze (72) heures en cas de maintenance planifiée et en cas de maintenance critique par le biais d'une information sur le Portail client, disponible au plus tard dans les 48 heures suivant l'opération de maintenance critique.

**Disponibilité des solutions logicielles tierces** – En cas d'interaction entre la Solution d'hébergement et un Produit logiciel ou une solution logicielle tierce, par exemple dans le cadre de l'hébergement d'un tel Produit logiciel ou d'une solution logicielle tierce dans la Solution d'hébergement, les niveaux de service et le taux de disponibilités sont librement fixés par son éditeur. Dans ce cas, le Client se réfère aux conditions d'utilisation et niveaux de service des éditeurs concernés. Sauf précision contraire, le Prestataire intervient uniquement pour la mise à disposition des licences du Produit logiciel retenu par le Client.