

## CONDITIONS PARTICULIERES

# « HEBERGEMENT SITE WEB – OCI CLOUD »

Version en vigueur à compter du 18 juillet 2025

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques d'hébergement de Site Web sur la solution d'hébergement « OCI Cloud » (ci-après « **CP HEB WEB 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'hébergement de sites web. Dans ce cadre, le Prestataire a développé une solution informatique d'hébergement de données en mode localisé 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 HEB WEB 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 :

« **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 ;

« **Hébergement dédié** » : désigne l'environnement d'hébergement sur la Solution d'hébergement mis à disposition par le Prestataire pour le Site Web et dont les ressources matérielles et logicielles sont exclusivement allouées au Client ;

« **Hébergement mutualisé** » : désigne l'environnement d'hébergement sur la Solution d'hébergement mis à disposition par le Prestataire pour le Site Web et dont les ressources matérielles et logicielles sont partagées avec d'autres clients ;

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

« **Ressources** » : Désigne la capacité de stockage ainsi que la bande passante allouée au Client dans le cadre de la mise à disposition de la Solution d'hébergement.

« **Site(s) Web** » : désigne l'ensemble des pages internet du site du Client, accessible au public, en ce compris l'architecture, les interfaces graphiques, la navigation, le design (charte graphique), les fichiers, les écrans et les documents multimédias, destinés à être diffusés sur Internet sous au moins un (1) nom de domaine réservé par le Client ;

« **Solution d'hébergement** » : désigne l'Hébergement dédié ou mutualisé souscrit par le Client et faisant l'objet du Contrat, mis à la disposition du Client par un Affilié du Prestataire (ci-après l'« **Hébergeur** »), notamment composée des ressources serveurs, du stockage et de la connectivité destinés à l'hébergement du Site Web, au traitement des Données et des Contenus.

### 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 HEB WEB OCI Cloud ;
- Les Fiches techniques dans leur dernière version en vigueur.

(ci-après le « **Contrat** »).

### Article 4. Obligations des Parties

La section « 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 5.2 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



OCI INFORMATIQUE & DIGITAL

connaissance à la date de signature de l'Offre commerciale et à en valider et en respecter le contenu.

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

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

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

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

**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.

#### **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.

Par ailleurs, il appartient au Client de maintenir le code applicatif de son Site Web à jour dans les derniers langages de programmation (par exemple : version de PHP). Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'un préjudice consécutif à l'absence de telles mises à jour.

#### **Article 8. Propriété intellectuelle**

Est ajouté un article 15.5 DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE SUR LA SOLUTION D'HEBERGEMENT comme suit :

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 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS ENVISAGEES ET NIVEAUX DE SERVICE**

### **Article 1. Description des Prestations**

L'abonnement comprend :

- La mise en place d'un Hébergement mutualisé ou dédié destiné à héberger le Site Web, et
- L'allocation de Ressources, et
- Une Prestation de sauvegarde,
- Le maintien en conditions opérationnelles de la Solution d'hébergement.

#### **1.1. Mise en Service**

Les modalités selon lesquelles la Solution d'hébergement est mise à la disposition du Client diffèrent selon que le Site Web a été réalisé par le Prestataire ou par le Client (ou par un tiers mandaté par lui) :

- Si le Site Web a été réalisé par le Prestataire, la Solution d'hébergement est mise à disposition du Client huit (8) Jours Ouvrés après le prononcé de la recette du Site Web par le Client, conformément aux CP WEB WordPress ;
- Si le Site Web n'a pas été réalisé par le Prestataire, la mise à disposition de la Solution d'hébergement nécessite la communication préalable par le Client au Prestataire des prérequis techniques afférents au Site Web. Après la communication de ces prérequis techniques, le Prestataire dispose d'un délai de huit (8) Jours Ouvrés pour réaliser cette mise à disposition qui constitue la Mise en service de la Solution d'hébergement. Après Mise en service, le Client procède à la mise en ligne de son Site Web sur la Solution d'hébergement.

Il est entendu que la Mise en service ne fait pas l'objet de la procédure de recette prévue à la section « Réception des Prestations » de l'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS.

#### **1.2. Allocation de Ressources**

En standard, le Client bénéficie, en Hébergement dédié ou en mutualisé, d'une Ressource de stockage de 50 Go ainsi que d'une Ressource de connectivité à hauteur de 50 Mbps.

L'allocation de Ressources supplémentaires dépend de la formule d'hébergement choisie :

- Pour un **Hébergement dédié**, Le Prestataire peut allouer des Ressources supplémentaires au Client. Dans le cas où le Prestataire estime que les Ressources allouées au Client risquent de devenir insuffisantes, le Prestataire pourra proposer au Client de souscrire, par le biais d'une Prestation complémentaire, à des Ressources supplémentaires par le biais d'une Offre commerciale. En cas d'évolution significative et soudaine du besoin de

Ressources du Client, le Prestataire procédera, dans le cadre d'une Prestation additionnelle, à une augmentation automatique des Ressources dont il informera le Client dans les meilleurs délais. En tout état de cause, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de toute conséquence dommageable qui résulterait d'une insuffisance de Ressources (i) notifiée au Client et à laquelle le Client n'aurait pas donné suite ou (ii) que le Prestataire ne pouvait anticiper et qui n'est pas liée à l'exploitation de la Solution d'hébergement.

- Pour un **Hébergement mutualisé**, Le Prestataire ne peut pas allouer de Ressources supplémentaires au Client de manière spécifique. Dans le cas où le Prestataire estime que les Ressources allouées au Client risquent de devenir insuffisantes, le Prestataire pourra proposer au Client de migrer vers un Hébergement dédié. En cas de refus par le Client et si l'usage du Client des Ressources mutualisées menace la stabilité des autres sites web hébergés sur la même Solution d'Hébergement, le Prestataire pourra procéder à la suspension des Prestations d'hébergement après en avoir informé le Client. Il communiquera ensuite au Client une Offre commerciale ayant pour objet la migration du Site Web du Client vers un Hébergement dédié. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de tout dommage, perte ou préjudice consécutif à une suspension des Prestations d'hébergement qui trouverait sa cause dans un usage abusif et inéquitable des Ressources de stockage mutualisées.

### 1.3. Sauvegarde

Le Client est responsable de la définition de sa stratégie en matière de sauvegarde des Données, des Contenus et du Site Web 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).

En standard, la Prestation d'hébergement comprend :

- Une Prestation de sauvegarde du Site Web ainsi que des Données et Contenus hébergés sur la Solution d'hébergement avec une durée par défaut de rétention de trois (3) mois (cette période de rétention étant constituée après trois (3) mois d'abonnement) selon des méthodes de sauvegarde fiables. Le Client en Hébergement dédié peut également souscrire à une période de rétention plus longue.
- Une Prestation de supervision de la sauvegarde qui permet au Prestataire de vérifier la bonne exécution du processus de sauvegarde (c'est-à-dire la bonne réalisation des jobs de sauvegarde).

Nonobstant ce qui précède, le Client doit s'assurer de l'intégrité des Données, du Site Web 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.

**Perte des éléments sauvegardés** – 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.

### 1.4. Maintien en conditions opérationnelles

Le maintien en conditions opérationnelles comprend la réalisation des opérations suivantes :

- Supervision par le Prestataire sur les Heures Ouvrées de l'utilisation des ressources système (CPU, RAM, disque, réseau) – en cas d'anomalie portant sur l'utilisation des ressources système (utilisation significativement supérieure à la moyenne), le Prestataire recherche la source de l'anomalie et y remédie dans les meilleurs délais si l'origine ne vient ni du Client, ni du Site Web, et
- Supervision par le Prestataire de l'état de santé des programmes permettant le bon fonctionnement de la Solution d'hébergement (Apache, PHP, SGBD ou toute autre technologie similaire utilisée par le Prestataire) – en cas d'anomalie portant sur l'état de santé de ces programmes (extinction de ces programmes), le Prestataire recherche la source de l'anomalie et y remédie dans les meilleurs délais si l'origine ne vient ni du Client, ni du Site Web, et
- Maintenance évolutive mensuelle de la Solution Cloud : *patch management* système – en cas de mise à disposition par un éditeur d'une mise à jour mineure et/ou de sécurité, le Prestataire l'applique sur la Solution d'hébergement dans les trente (30) jours suivant la publication. Le cas échéant, le Client est informé s'il doit mettre à jour le Site Web ou le langage de programmation. Par exception à ce qui précède, l'application d'une mise à jour majeure nécessite une Prestation complémentaire.

### 1.5. Remise des codes sources

Si le Site Web a été réalisé par le Prestataire, le Client peut demander au Prestataire de lui communiquer, dans la limite d'une (1) fois par trimestre, les codes sources du Site Web dans leur version actuelle au moment de la Sollicitation. Cette demande est considérée comme une Sollicitation et est traitée dans le cadre d'un Ticket facturable. Si la remise des codes sources intervient dans le cadre de la Réversibilité, seront remis les codes source correspondant à la version du Site Web dans sa version hébergée à la date de laquelle la demande a été émise.

## Article 2. 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, 7 jour 7, 24 sur 24. 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 dans un délai minimum 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.