

CONDITIONS PARTICULIERES

« HEBERGEMENT SITE WEB (OCI CLOUD) »

Version en vigueur à compter du 2 mai 2026

Le présent document décrit les Conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques d'hébergement de Site Web sur la solution d'hébergement « 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

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 locatif externalisé, appelée « OCI Cloud », permettant de consacrer des ressources pour chaque Client afin de répondre aux besoins de ce dernier.

Article 2. Définitions spécifiques

En sus des définitions prévues aux CGS, certaines définitions sont spécifiquement applicables aux prestations couvertes par les présentes Conditions particulières :

« **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 la mise à disposition par le Prestataire d'un environnement d'hébergement pour le Site Web sur la Solution d'hébergement dont les ressources matérielles et logicielles sont exclusivement allouées au Client ;

« **Hébergement mutualisé** » : désigne la mise à disposition par le Prestataire d'un environnement d'hébergement pour le Site Web sur la Solution d'hébergement dans lequel 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 commandé par le Client et réalisé par le Prestataire selon les Modules et éléments utilisés dans leurs versions existantes au moment de la réalisation du Site Web, 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 et dont l'affichage s'adapte au matériel utilisé par les internautes (ordinateur portable, tablette, téléphone) demandé le Client et précisé dans une Offre commerciale ;

« **Solution d'hébergement** » : désigne la solution d'hébergement dédiée ou mutualisée, souscrite par le Client, 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. Périmètre des Prestations

Le Client a souscrit à des Prestations par le biais d'une Offre commerciale qui s'inscrivent dans les présentes Conditions particulières. Les principales prestations que le Prestataire propose sont décrites en **Annexe A**.

Article 4. Limites générales des Prestations

La responsabilité du Prestataire ne pourra par ailleurs pas être engagée par le Client en cas 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 5. Droits de propriété intellectuelle sur la Solution d'hébergement

En sus des CGS, 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 de la Solution d'hébergement

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

Sécurité – 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.

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 2. Description détaillée des Prestations

Les Prestations portent sur la mise à disposition du Client par le Prestataire d'un Hébergement mutualisé ou d'un Hébergement dédié destiné à héberger le Site Web.

2.1. Modalités spécifiques de 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 un tiers :

- 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 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. A compter de la communication de ces prérequis techniques, le Prestataire dispose d'un délai de huit (8) Jours Ouvrés pour réaliser cette mise à disposition.

Il est entendu que la mise à disposition de la Solution d'hébergement au Client par le Prestataire ne fait pas l'objet d'une procédure de recette.

La mise à disposition effective de la Solution d'hébergement au Client, constituée par la fourniture par le Prestataire des identifiants de connexion à son Hébergement mutualisé ou dédié, constitue la Mise en service.

2.2. Dispositions spécifiques applicables à l'allocation de ressources

Par défaut, il est alloué une Ressource de stockage de 50 Go ainsi qu'une Ressource de connectivité à hauteur de 50 Mbps.

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

Hébergement dédié	Hébergement mutualisé
<p>Le Prestataire peut allouer des Ressources supplémentaires au Client.</p> <p>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.</p>	<p>Le Prestataire ne peut pas allouer de Ressources supplémentaires au Client de manière spécifique.</p> <p>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.</p>

2.3. Modalités spécifiques de sauvegarde



OCI INFORMATIQUE & DIGITAL

Le Client est responsable de la 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).

L'abonnement à la Solution d'hébergement de son Site web comprend une Prestation de sauvegarde portant sur le Site Web hébergé ainsi que les Données et Contenus hébergés sur la Solution d'hébergement. Le Prestataire s'engage à utiliser des méthodes de sauvegarde fiables.

Par défaut, les Prestations de sauvegarde permettent une durée de rétention des Données sur une durée de trois (3) mois (sauvegarde une (1) fois par jour pendant trois (3) mois), cette période de rétention étant atteinte au bout de trois (3) mois d'hébergement. Le Client peut souscrire à une période de rétention plus longue.

Supervision de la sauvegarde – La Prestation d'hébergement inclut également la supervision de la sauvegarde de la Solution Cloud hébergeant les sites web des clients. A ce titre, le Prestataire met en place une supervision qui lui permet de vérifier la bonne exécution du processus de sauvegarde (c'est-à-dire la bonne réalisation des jobs de sauvegarde).

Toutefois, 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 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.

2.4. Modalités spécifiques applicables au maintien en conditions opérationnelles

Le Prestataire réalise le maintien en conditions opérationnelles de la Solution d'hébergement sur laquelle sont hébergés les sites web de ses clients. Ce maintien en conditions opérationnelles comprend la réalisation des opérations suivantes en Heures Ouvrées :

- Supervision de l'utilisation des ressources système (CPU, RAM, disque, réseau),
- Supervision de l'état de santé (on/off) des programmes permettant le bon fonctionnement de l'Hébergement (Apache, PHP, SGBD ou toute autre technologie similaire utilisée par le Prestataire),
- Maintenance évolutive mensuelle de la Solution Cloud : *patch management* système.

2.5. Modalités spécifiques relatives à la 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. 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 3. Niveaux de service spécifiques

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.