



Conditions générales d'infogérance de serveurs

DAG TECHNOLOGIES

S.A.R.L. au capital de 7.000€
contact@dagtechnologies.fr

89 rue Amiral Gérard Daille 73000 CHAMBERY

SIRET : 539 357 681 00029 - RCS de Chambéry – APE : 6311Z - TVA intra : FR 50 539 357 681

Article 1 : Application et opposabilité

Les présentes conditions générales sont applicables à la fourniture d'une prestation d'infogérance d'un ou plusieurs serveurs pris en location ou appartenant au Client. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales. Aucune autre condition ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de DAG Technologies, prévaloir sur les présentes conditions générales.

Le fait que DAG Technologies ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes conditions générales et/ou tolère un manquement par le Client à l'une de ses obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation par DAG Technologies à se prévaloir ultérieurement de l'intégralité desdites conditions.

Article 2 : Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles DAG Technologies s'engage à infogérer le ou les serveurs du Client. Le Client reconnaît expressément que la prestation d'infogérance ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, et à la réalisation du site Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

Article 3 : Information et conformité du service

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de DAG Technologies toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en toute connaissance de cause.

Article 4 : Conditions de réalisation et d'exploitation

DAG Technologies procède à l'infogérance du ou des serveurs du Client suite à l'acceptation de la proposition commerciale, du contrat signé par le Client et du paiement correspondant de celui-ci.

Il est rappelé au Client que DAG Technologies s'approvisionne auprès de son fournisseur exclusif OVH pour toute prestation concernant :

- ✓ Le matériel (machines, serveurs, disques durs...)
- ✓ Les services (bande passante, noms de domaine, adresses IP, certificat SSL...)

Ponctuellement DAG Technologies peut être amené à recourir à d'autres prestataires pour l'achat de certificat SSL.

DAG Technologies assure les services suivants :

- ✓ **Maintenance matériel**
 - Gestion du matériel associé à l'infrastructure souscrite auprès d'OVH de type Serveurs Dédié Bar Metal (hors demande spécifique du client sur un autre de type de serveur)
 - Offre de support technique Premium auprès du centre technique OVH via le compte DAG Technologies « vl19538-ovh » disposant d'un interlocuteur dédié et prioritaire sur les demandes d'interventions

- ✓ **Infogérance système d'exploitation**
 - Installation / Mise à jour de l'OS
 - Installation / Mise à jour des prérequis applicatifs
 - Montée en version de l'OS tant que les prérequis applicatifs du client ne sont pas impactés afin de garantir une sécurité maximale contre les failles systèmes
 - Montée en version des prérequis applicatifs sur demande du client

- ✓ **Infogérance serveur applicatif**
 - Installation / Mises à jour du serveur applicatif
 - Gestion des droits d'accès SSH, FTP
 - Gestion des Vhosts et des logs systèmes associés
 - Gestion des certificats SSL

- ✓ **Infogérance serveur de Base de données**
 - Installation / Mises à jour
 - Création des bases de données
 - Gestion des droits d'accès utilisateur sur ces base de données

- ✓ **Supervision et métrologie du serveur 7/24**
 - Suivi utilisation CPU, RAM, DISK, Bande passante
 - Suivi des loads (temps de réponses serveur)
 - Suivi des connexions applicatives/BDDs (volumétrie active)
 - Alerte automatique sur incident programmé toutes les 5min
 - Uptime applicatif avec alerte programmée toutes les 1min

- ✓ **Gestion de la sécurité du serveur**
 - AntiDDos
 - Firewall avec autorisation d'ouverture de ports sur mesure en adéquation avec les besoins de connexion externe du client
 - Blocage Ips sur mesure : centralisation des attaques et mise à jour des blocages ips sur l'ensemble du réseau client (le blocage d'une attaque sur un serveur est répercuté immédiatement sur l'ensemble du réseau de serveur client, hors demande spécifique du client pour désactiver cette option)

- o Système anti-intrusion : analyse des fichiers systèmes pour détecter toute modification ou intrusion, analyse des logs applicatifs pour détecter les comportements anormaux : spams, scans, attaques, injections...
- o Système antivirus : interventions préventives et curatives
- o Suivi de la réputation des Ips publiques du client : intervention programmée en cas d'alerte

✓ **Sauvegardes :**

- o Périodicité : Journalière (entre 1h et 6h du matin, hors demande spécifique du client)
- o Conservation : sur 7 jours glissants (Système + Fichiers + Base de données), hors demande spécifique du client
- o Stockage sur un serveur externalisé dans un autre Datacenter (OVH / France) : la géolocalisation des sauvegardes se trouve à Strabourg. Les numéros de salle et baie peuvent être communiqué au client sur demande.

Article 5 : Obligations et responsabilités de DAG Technologies

Compte tenu du haut degré de technologie mis en œuvre pour l'exécution du service, objet du présent contrat, DAG Technologies est tenue à une obligation de moyens et s'engage à apporter tout le soin raisonnable et la diligence nécessaire à l'exécution d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

Le Client reconnaît toutefois par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas des fournisseurs d'accès au réseau Internet sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans l'accès au serveur indépendante de la volonté de DAG Technologies et extérieure à ses moyens techniques.

En cas d'absolue nécessité, DAG Technologies se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement. DAG Technologies avertira alors préventivement, dans la mesure du possible et dans un délai raisonnable, le Client en l'informant de la nature et de la durée probable de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions.

DAG Technologies ne pourrait être tenue responsable :

- de l'interruption du service si celle-ci lui est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente. Dans ce cas le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité ni remboursement du service.
- du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.
- si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à DAG Technologies au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée par un Cas de Force Majeure. Dans ce cas et sous réserve d'une prompte notification au Client, DAG Technologies sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement. Dans l'hypothèse où les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de sa notification par DAG Technologies au Client, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.
- du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites du Client hébergés sur le serveur, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

Les réparations dues par DAG Technologies en cas de défaillance du service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause.

En aucun cas, DAG Technologies ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du service fourni par DAG Technologies, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de

bénéfices ou de clients, pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de DAG Technologies, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à DAG Technologies pour la part du service pour laquelle la responsabilité de DAG Technologies a été retenue.

Article 6 : Obligations et responsabilité du client

Le Client reconnaît son obligation de payer tous les montants dus à DAG Technologies au titre des présentes.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et des sites Internet hébergés sur son espace Internet et notamment le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, inclus les fichiers d'adresses. Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.

DAG Technologies ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le site.

Dans le cas exceptionnel où l'accès ROOT a été donné au Client, ce dernier s'engage à prévenir DAG Technologies de son utilisation (jours et heures).

En effet l'accès ROOT étant réservé à l'infogérance, tout accès ROOT de la part du client entraîne automatiquement la suspension des garanties d'intervention et de rétablissement pendant le temps de mise à disposition de l'accès ROOT au Client.

Le Client déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, DAG Technologies ne pouvant être recherchée ni inquiétée à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client. Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour DAG Technologies d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels DAG Technologies pourrait prétendre.

Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du service et la résiliation des présentes.

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par DAG Technologies des sommes déjà versées.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à faire toute déclaration des traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.). Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

Le Client garantit relever indemne DAG Technologies de toute action en revendication de tiers liée au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code Pénal. A ce titre, le Client indemniserà DAG Technologies de tous frais, charges et dépenses que celle-ci aurait à supporter de ce fait, y compris les honoraires et frais raisonnables des conseils de DAG Technologies, même par une décision de justice non définitive.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de DAG Technologies. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de DAG Technologies à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir DAG Technologies de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre DAG Technologies et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de son espace Internet. DAG Technologies dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du Client à l'exclusion de celle DAG Technologies.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement de son espace Internet consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Le Client s'engage à informer DAG Technologies dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 24 heures de toute perte éventuelle des mots de passe.

Article 6.1 : Conseils et limites d'utilisation

DAG Technologies conseille à ses Clients :

- ✓ De ne procéder à aucune mise en production les veilles de weekend et jours fériés
- ✓ De ne pas faire coexister une version de production et une version de développement sur le même serveur
- ✓ De prévenir DAG Technologies à minima 10 jours ouvrés à l'avance en cas d'opération (notamment publicitaire ou commerciale) qui amènerait une montée charge temporaire et exceptionnel du serveur

Espace de développement externalisé :

- ✓ Tout contrat d'infogérance inclus UN espace de développement externalisé correspondant à la taille du site de production qui est à versionner, augmenté de l'espace suffisant pour l'archiver
- ✓ Cet espace de développement externalisé n'est pas inclus dans la sauvegarde par défaut

Si le Client n'a pas souscrit à un serveur de mail dédié, ses emails sont gérés sur les serveurs de mails mutualisés de DAG Technologies.

Dans ce cas pour assurer la meilleure gestion de délivrabilité des emails :

- ✓ Le domaine lié à l'email doit être hébergé sur un serveur DAG Technologies
- ✓ Le quota d'espace disque global est limité à 25Go par contrat d'infogérance souscrit
 - En cas de dépassement de cette limite, DAG Technologies avertira le Client afin qu'il procède à la suppression des emails en surnombre
 - Si après 30 jours, le Client reste toujours au-delà du quota de 25Go, une facturation complémentaire de 10,00 Euros HT mensuel par tranche de 5Go de dépassement sera appliquée
 - La limite maximum ne pourra pas dépasser 35Go et le service sera alors dans l'impossibilité de recevoir de nouveaux mails et de stocker les nouveaux emails envoyés et brouillons
- ✓ Pour conserver la réputation des IPs des serveurs de mails, des sites et des applicatifs hébergés :
 - Les emailings sont interdits
 - Le nombre de destinataire maximum en copie des messages est limité à 9
 - L'utilisation des adresses SMTP des serveurs de mail mutualisés de DAG Technologies n'est pas autorisée depuis le site du client, ou tout autre script ou API externe
- ✓ DAG Technologies déconseille l'utilisation de la fonction «*copie automatique à la réception*» vers une adresse externe non gérée par DAG Technologies

Article 7 : Durée du contrat et résiliation

Le contrat initial est conclu pour 12 mois minimum et est renouvelable par tacite reconduction à sa date anniversaire, pour une durée identique, selon les tarifs et conditions de DAG Technologies à cette date.

A partir du 12^{ème} mois de contrat échu, le Client pourra résilier le contrat dans les conditions et délais ci-après :

- ✓ La demande de résiliation doit obligatoirement être formulée :
 - Par mail à l'adresse comptabilite@dagtechnologies.fr
 - A défaut, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception
- ✓ Pour toute demande de résiliation à la date anniversaire :
 - La demande de résiliation devra être faite en tenant compte d'un délai de préavis de 32 jours francs précédant la date anniversaire du contrat pour que ce dernier ne soit pas reconduit
- ✓ Pour toute demande de résiliation avant la date anniversaire du contrat :
 - La demande de résiliation devra être faite en tenant compte d'un délai de préavis de 32 jours francs précédant la date de résiliation demandée
 - Cela entraînera l'exigibilité des sommes liées à la période d'utilisation, sachant que tout mois entamé sera dû entièrement

En cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat, non réparé dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la première présentation de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

Si dans ces conditions la résiliation du contrat est à l'initiative de DAG Technologies, le Client ne pourra prétendre au remboursement des sommes déjà versées.

Article 8 : Prix et facturation

Le tarif de l'infogérance est garanti pour toute la durée du contrat.

Les tarifs du matériel (machines, serveurs, disques durs...), des services (bande passante, noms de domaine, adresses IP, certificat SSL...) et de l'énergie peuvent varier en fonction de la tarification de leurs fournisseurs respectifs.

En cas d'augmentation substantielle des tarifs des fournisseurs, DAG Technologies pourra procéder à des factures de régulation en cours de contrat sans que cela ne remette en cause le contrat conclu en cours.

Les prix des services fournis par DAG Technologies au titre de ce contrat sont payables en euros d'avance, à la commande, pour une période de 12 mois.

Le paiement se fait exclusivement par virement ou prélèvement, émanant d'un établissement bancaire affilié au système SWIFT. Aucun autre mode de paiement ne sera accepté.

Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du présent contrat. Sauf report sollicité à temps et accordé formellement par DAG Technologies de manière écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit, et sans préjudice d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article 7 :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat.
- la suspension du service.

Les prix des services payés d'avance sont garantis pour la période concernée.

En cas d'incident et/ou retard de paiement à l'échéance, DAG Technologies ne pourra effectuer le renouvellement du service et notifiera au Client par courriers et/ou E-mails successifs de rappel, l'obligation d'acquitter le prix du renouvellement des prestations d'infogérance concernées sous peine d'arrêt du service à la date anniversaire du contrat et de la suspension définitive de l'infogérance 15 jours après cette date si le paiement du renouvellement n'a pas été régularisé entre temps. Le Client sera alors informé de la suspension de l'infogérance pour défaut de paiement.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptée par DAG Technologies, sera purement et simplement considéré comme nul et provoquera le rejet par DAG Technologies de la demande de création ou de renouvellement du service.

DAG Technologies se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client un mois à l'avance si les nouveaux tarifs hors taxes sont moins favorables au Client. Dans cette hypothèse, et par dérogation à l'article 7, le Client disposera à compter de cette information d'un délai d'un mois pour résilier le présent contrat sans pénalité. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats au moment de leur renouvellement.

DAG Technologies se réserve le droit de répercuter, sans délai sur les contrats en cours d'exécution, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

Article 9 : Modification

Le Client convient que DAG Technologies peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que de l'en informer par courrier et/ou E-mail et de porter ces modifications dans les conditions générales. Dans cette hypothèse, le Client peut, en dérogation à l'article 7 des conditions générales, résilier le contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales.

Article 10 : Dispositions générales

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées au Client si elles sont adressées aux adresses stipulées sur la facture.

DAG Technologies pourra à l'occasion de manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou sa plaquette.

Article 11 : Loi applicable

Ce contrat de prestations d'infogérance est soumis à la loi française. Sous réserve de la qualité de commerçant du Client, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Chambéry.