



CONDITIONS PARTICULIERES HOPLA.DROP CLOUD – WESEND SANTE

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions particulières du contrat WESEND (désigné « Contrat ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société HOPLA, désignée le « Prestataire », fournit des services de son infrastructure Cloud, hébergés au sein d'un datacenter propriété de la société NEXEREN, à la société utilisatrice, désignée le « Client ».

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Prestataire met à disposition du Client un service d'envoi et de réception sécurisé de tous types de fichiers volumineux destiné aux professionnels souhaitant échanger des données numériques de façon sécurisée vers des utilisateurs internes ou externes à la solution de partage WESEND. Le service est mis à la disposition du client en mode SaaS sur une plateforme web, accessible par le réseau internet.

ARTICLE 3 - OBLIGATION DU PRESTATAIRE

Le prestataire s'engage à assurer les missions suivantes :

- Apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service sécurisé et de qualité ;
- Tout mettre en œuvre pour assurer un accès au service vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24h/24) et sept jours sur sept (7jrs/7).
- Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès internet sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans l'accès aux services hébergés indépendamment de la volonté du prestataire. En cas d'absolue nécessité, le prestataire se réserve la possibilité d'interrompre l'accès au service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer son fonctionnement. Le prestataire en informera immédiatement le Client afin qu'il prenne ses dispositions ;
- Intervenir rapidement, à la demande du Client, en cas d'incident, non consécutif à une mauvaise exploitation des ressources.
- Appliquer les mises à jour de sécurité dès que nécessaire.
- Lorsque le Client souscrit à l'offre WESEND SANTE le Prestataire effectue la sauvegarde des données du Client hébergées sur la plateforme et les conserve pendant une durée de trente (30) jours glissants. Le client peut restaurer les données hébergées sur la plateforme dans ces conditions après avoir présenté sa demande au Prestataire.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Utiliser des moyens d'authentification complexes (mots de passe complexes, clés sécurisées) ;
- Maintenir la confidentialité des moyens d'authentification et assumer l'entière responsabilité : de l'utilisation des services et ressources faite par toute personne à laquelle le Client a communiqué les moyens d'authentification et la perte des moyens d'authentification ;
- Disposer du matériel, des équipements et des configurations nécessaires pour accéder au service ;
- A s'interdire, toute utilisation du SPAM, toute saturation de la bande passante ;
- A s'interdire tout stockage, mise à disposition et exploitation de contenu illicite ;
- Conserver la clé de chiffrement qui lui est confiée lors de l'utilisation du service s'il choisit de procéder au chiffrement de ses données. A ce titre, le Client reconnaît être seul détenteur de la clé de chiffrement et de sa gestion.



ARTICLE 5 – PRIX

Le montant de l'abonnement est unitaire par nombre d'utilisateurs. Le Client peut augmenter le nombre d'utilisateurs en sollicitant une modification du Contrat auprès du Prestataire, qui procèdera à ladite modification sous un délai de 8 jours à compter de la réception de la demande. Le client peut soit augmenter le nombre d'utilisateurs en payant le prix correspondant à l'ajout d'un utilisateur additionnel, soit augmenter la tranche.

ARTICLE 6 – FACTURATION

Le montant de l'abonnement, fixé au Contrat, est déterminé en fonction du nombre d'utilisateurs pour lesquels le service est souscrit.

ARTICLE 7 – PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LE CONTRAT

Sont exclues des prestations :

- Toute prestation d'assistance ou dépannage des dommages, avaries, pannes ou désordres dus à une exploitation non conforme à son objet, l'intervention d'un tiers, l'installation et à la configuration de logiciels, ou de tout autre ajout non réalisé par le Prestataire ou modification de configuration standard, défaillance, même momentanée, ou conséquence d'un événement de force majeure ;
- Tout déchiffrement des données du Client en cas de perte ou de détérioration de sa clé de chiffrement ;

ARTICLE 8 - ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

8.1 - Définitions :

Taux de disponibilité global mensuel : c'est le pourcentage du temps pendant lequel le service a été disponible sur la période de calcul (1 mois calendaire). Pour le calcul de ce taux, seul sera pris en compte le temps passé en indisponibilité dû exclusivement aux incidents décrits ci-dessous. Tous les autres incidents ou opérations de maintenance programmées pendant la plage de maintenance ne sont pas pris en compte dans le calcul de ce taux.
Garantie de Temps de Rétablissement : c'est le temps, exprimé en minutes, entre le début d'un incident et la clôture du ticket d'incident.

Incident Système : Incident survenant suite à un dysfonctionnement d'une application de la couche hébergeur installée, paramétrée et exploitée par le prestataire.

Incident Matériel : Incident survenant sur l'infrastructure du data center qui entraîne un incident sur les équipements du prestataire incident sur le matériel d'un équipement du prestataire impactant les ressources du Client.

Incident réseau transit IP : incident survenant sur la fourniture des accès internet par un des Data Center propriété de la société NEXEREN,

Disponibilité des services : il s'agit du bon fonctionnement de la plateforme mutualisée incluant l'ensemble des services proposés au Client.

ENGAGEMENTS DE SERVICE	VALEUR	ENGAGEMENTS
Engagement de Disponibilité		
Taux de disponibilité Plateforme WeSend	99.90%	8 heures ouvrées
Taux de disponibilité réseau transit IP	99.98%	10 minutes
Taux de disponibilité électrique	99,99%	1 voie électrique minimum
Taux de disponibilité climatisation	99,99%	27°C



Garantie de Temps d'Intervention (GTI) /Rétablissement (GTR)		
Incident réseau transit IP	1 heure / 4 heures	24/7/365
Incident électrique	1 heure / 4 heures	24/7/365
Incident climatisation	1 heure / 4 heures	24/7/365

8.2 – Pénalités :

En cas de non-respect par le prestataire de la Garantie de Temps de Rétablissement définie au tableau ci-dessus, le Client pourra prétendre au remboursement de 5% de la redevance mensuelle si le taux de disponibilité de la plateforme par heure de retard ;

En tout état de cause, les éventuels remboursements pour non-respect de ladite garantie, ne pourront excéder, sur 30 jours, le montant de la redevance mensuelle du Contrat.

PARAPHE DU CLIENT