

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES Hébergement & Infogérance de Services Cloud

### PRÉAMBULE

SMILÉO est un opérateur de service informatique et dispose à ce titre des moyens humains et matériels permettant la mise à disposition de prestations d'hébergement et d'infogérance de services dans le cloud et de services associés. Le Client s'est rapproché de SMILÉO pour acquérir les prestations et services objet des présentes. Dans ce cadre, les Parties ont signé des conditions générales de services, applicables à l'ensemble des Prestations fournies par SMILÉO au Client (ci-après les « Conditions Générales de Services ou CGS ») et auxquelles les présentes Conditions Particulières sont rattachées (ci-après « les Conditions Particulières ou CPS »). Le Client reconnaît avoir transmis à SMILÉO l'intégralité des renseignements et documents nécessaires à la compréhension de son besoin. Le Client déclare en outre avoir eu connaissance de l'importance et de la nécessité d'apporter à SMILÉO sa totale collaboration, en lui communiquant notamment toutes les observations et les éléments susceptibles d'avoir une incidence sur la bonne exécution du Contrat, afin de permettre l'aboutissement du projet.

**Considérant que** le Client souhaite confier l'hébergement et l'infogérance de ces services Cloud à SMILÉO ;

**Considérant que** le Client accepte de donner mandat à SMILÉO pour mener à bien ses missions, il l'autorise à prendre contact avec les autres intervenants ou prestataires, et lui donne l'autorisation d'intervenir en son nom auprès de ces derniers ;

**Considérant que** les parties désirent confirmer leur entente par écrit ;

**Considérant que** les parties ont la capacité et la qualité d'exercer tous les droit requis pour la conclusion de l'entente constatée dans les présentes.

En conséquence de ce qui précède, les parties conviennent de ce qui suit,

### Art. 1 – DEFINITIONS

- a. **Client** : désigne toute personne morale qui conclut un Contrat de Service en son nom et pour son compte, pour les besoins de son activité professionnelle et pouvant justifier d'une immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés, ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901, ainsi que toute personne morale de droit public dûment autorisée à conclure un Contrat de Service.
- b. **Contrat** : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents listés à l'article 4. « Documents contractuels » et des présentes Conditions.
- c. **Rack Serveur** : élément informatique permettant le fonctionnement des services. Eléments redondés par paire sur deux sites distant (ex. Bourg-Argental > Roubaix > Paris)
- d. **Cage Privative** : espace dédié et sécurisé permettant d'y installer des baies séparées du reste des locaux de la société SMILÉO, protégé par une porte d'accès, un système d'alarme et un système de vidéosurveillance.
- e. **Centre d'Hébergement** : locaux du prestataire destiné à l'hébergement physique de matériels informatiques.
- f. **Données** : toutes informations numériques stockées par le client.
- g. **Matériels** : matériels et équipements informatiques.
- h. **Cloud** : service de stockage distant accessible depuis n'importe quel ordinateur dans le monde.
- i. **Progiciel Hébergeable** : logiciel professionnel hébergé sur un serveur distant afin d'y avoir accès partout dans le monde.
- j. **Tenant** : désigne un nuage privé dans lequel les données du client vont être stockées, le tenant est forcément privé et dédié au client.
- k. **Infrastructure informatique** : ensemble de périphériques informatiques composé d'ordinateurs, de serveurs, de serveurs

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES & CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

Maintenance & Infogérance, Sauvegarde, Hébergement

téléphoniques, d'imprimantes, de systèmes de stockage de données, de périphériques divers.

- l. **Bon de commande, Devis, Proposition Commerciale** : désigne le document signé par le client, au format papier ou électronique, formalisant la commande du/des services.
- m. **Microsoft 365, Exchange Online** : Services Microsoft hébergés dans le Cloud, fournis et infogérés par SMILÉO.
- n. **Google Apps for Business** : Services Google hébergés dans le Cloud, fournis et infogérés par SMILÉO.

### Art. 2 – OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SMILÉO met à disposition du Client les outils permettant d'héberger des services Cloud, comme : Service Mail, Site Web, Progiciel, Cloud Privé, et tout autres services hébergeables, au sein d'un Datacenter sous responsabilité de SMILÉO. L'infogérance étant effectuée par SMILÉO.

### Art. 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Conditions Générales de Services constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services produits par SMILÉO et mis à disposition du Client dans le cadre d'un canal de distribution. Elles sont complétées par des conditions particulières propres à chaque Service. Les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres, pour chaque type de Service que le Client a commandé. L'ensemble des documents contractuels exprime l'intégralité des obligations des Parties, à l'exclusion de toutes autres Conditions Générales de Services ou spécifiques figurant dans tous les documents envoyés ou remis par les Parties. Les présentes conditions et l'ensemble des autres documents contractuels annulent et remplacent tous les accords, conventions ou contrats précédemment conclus entre les Parties à ce titre. Toute modification des présentes clauses constituera une évolution du Contrat et devra faire objet d'un avenant signé par toutes les Parties. Si une ou plusieurs stipulation(s) des documents contractuels est tenue pour non valide ou déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée et les Parties s'efforceront de trouver une clause valide en substitution.

### Art. 4 – DISPOSITIONS CONTRACTUELLES

- a. Le préambule fait partie intégrante du présent contrat.
- b. Le présent contrat est conclu pour une durée de 60 mois (5 ans) à partir de la date de sa signature. Il sera reconduit tacitement à chaque ajout de service (la date de signature de la proposition d'ajout ou de l'avenant faisant foi) ou à défaut à chaque date d'échéance et pourra être résilié par le client en respectant un préavis (voir n°14, §résiliation).
- c. SMILÉO s'engage auprès du client à fournir les services suivants (ci-après appelés « les services ») :

**A fournir au client** les services prévus par les devis ou les propositions commerciales régularisé(es) entre le client et SMILÉO. A en assurer le bon déroulé, et à faire tout son possible pour la bonne exécution des prestations, sauf demande expresse du client, cas de force majeure (voir art. 12 des Conditions Générales de Services) ou défaillance du client.

**OU**, enregistrer, au nom du client, le nom de domaine indiqué dans les spécifications techniques ; le nom de domaine sera la propriété de la société SMILÉO qui en concédera le droit d'utilisation au Client. Le Client aura la possibilité de se porter acquéreur du nom de domaine auprès de la société SMILÉO en rachetant les droits de ce dernier.

**OU**, à concéder le droit d'utilisation d'un domaine ou sous domaine appartenant déjà à la société SMILÉO. Ce droit pourra être révoqué sans préavis à la seule discrétion de la société SMILÉO.

**OU**, à concéder l'accès au service par l'intermédiaire d'une adresse IP (xxx.xxx.xxx.xxx) externe. Les conditions de facturation d'un tel accès pourront être modifié à tout moment.

**OU**, à permettre au Client de se connecter par l'intermédiaire d'un répertoire spécifique stocké sur l'infrastructure SMILÉO.

**OU**, à permettre au Client d'accéder à ces services par tout autres moyens à disposition de la société SMILÉO.

**OU**, à permettre au Client d'utiliser des services Cloud proposés par d'autres éditeurs comme Microsoft ou Google avec la mise à disposition d'une instance (Tenant) privé et réservé au Client.

Dans le cas d'accès à un service mutualisé (cf. partagé entre plusieurs clients), l'accès au(x) service(s) pourra se faire par accès sur un port spécifique.

- a. La mise en place d'un site internet, dans la limite des spécifications techniques prévues sur facture ou bon de commande ou proposition commerciale. Les délais de création sont donnés à titre informatif et pourront, le cas échéant, être revus à la hausse, ou à la baisse sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamé par le Client ou par la société SMILÉO. Le site internet, une fois livré, sera sous la responsabilité entière et totale du Client qui devra en assurer la mise à jour régulière, l'entretien technique et la sécurisation des accès.  
Le Client pourra concéder cette mission à SMILÉO qui facturera alors un service de maintenance et/ou d'infogérance mensuel ou annuel.
- b. A fournir au Client les adresses électroniques prévues dans les spécifications techniques. La société SMILÉO pourra, en cas de suspicions d'utilisations malveillantes (cf. spam, arnaque, ...) révoquer les accès aux boîtes électroniques sans aucun préavis et sans aucune indemnisation.
- c. A fournir au Client l'accès à une plateforme de stockage en ligne « cloud ». Cette plateforme sera accessible depuis n'importe quel ordinateur partout dans le monde. Le stockage concédé au Client sera limité à ce qui est prévu dans les spécifications techniques ou sur facture / commande / proposition commerciale. Le dépassement du stockage concédé pourra être facturé ou complété par un forfait supplémentaire à la charge du Client. La sécurisation de cet espace de stockage sera assurée par la société SMILÉO ; cependant, le Client devra faire en sorte de ne pas envoyer sur les serveurs de l'infrastructure de la société SMILÉO de fichiers malveillant ou soumis au droit d'auteur. Si tel est le cas, la société SMILÉO se réserve le droit de résilier les accès du Client sans préavis et sans indemnisation, de facturer l'ensemble des sommes restantes dues, et de facturer 300€ HT au titre de la remise en état du serveur précédemment cité.  
**(Voir conditions particulières du Cloud)**
- d. A fournir au Client tout progiciel hébergeable sur une infrastructure distante, d'en assurer l'entretien si le Client a souscrit au contrat de maintenance et d'infogérance et d'en assurer la sauvegarde.

#### Art. 5 - DISPOSITIONS CONTRACTUELLES DIVERSES

- a. Le client accepte sans réserve l'ensemble des Conditions Générales de Services ainsi que l'ensemble des Conditions Particulières de Services.
- b. Le Contrat est conclu intuitu personae en fonction de la personne du Client, notamment en considération de son actionariat et de sa solvabilité financière. En conséquence, le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat et/ou le bénéfice du Service, sans l'accord préalable et écrit de SMILÉO. Le Client est toutefois autorisé à souscrire le Service pour ses besoins propres ou pour le compte de Filiales Bénéficiaires. Dans cette hypothèse, le Client déclare agir au nom et pour le compte de chaque Filiale Bénéficiaire, en qualité de mandataire, pour la conclusion du Contrat et garantit SMILÉO qu'il

dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet. Le Client s'engage solidairement avec les Filiales Bénéficiaires et se porte garant, à titre de du croire, de la parfaite réalisation de leurs obligations, notamment de paiement.

- c. Le client accepte que la société SMILÉO intervienne sur son installation informatique sans réserve et donne accès complet aux ressources nécessaire à la bonne conduite des assistances.
- d. Le client accepte sans réserve le stockage de ces données personnelles comprenant : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, identifiants internet ou mail, mot de passe de compte internet ou mail, tout documents, mot de passe ou identifiant nécessaire à la bonne tenue des interventions ou des prestations de services. Les Techniciens de la société SMILÉO pourront demander au client la communication de ces éléments et les stocker au sein de l'infrastructure informatique de la société SMILÉO.
- e. Le Client est informé qu'SMILÉO modifie périodiquement ses Services de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution de son secteur d'activité. Dans ce cadre, SMILÉO pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes. Il en informera alors le Client moyennant un préavis d'un (1) mois, et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement. A défaut d'opposition du Client un (1) mois suivant l'information de la modification ou de la suppression et le cas échéant du remplacement du Service, ou de ses composantes, le Client sera réputé avoir accepté cette modification ou cette suppression, et l'évolution tarifaire y étant liée.
- f. Le présent Contrat étant conclu entre professionnels, il est entendu et convenu de manière expresse entre les Parties que les dispositions du Code de la consommation ne lui sont pas applicables.
- g. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace toutes les discussions, négociations, propositions et conventions antérieures entre les Parties relatives au même objet. Les Conditions Particulières de Service et les Annexes pourront prévoir des procédures de modification dérogatoires limitées à leur objet respectif. Si l'une des stipulations du Contrat se révélait nulle ou sans objet, les autres stipulations demeureraient valables et inchangées et continueraient à s'appliquer intégralement.
- h. Le client accepte sans réserve de donner mandat à la société SMILÉO pour gérer l'ensemble de son infrastructure informatique et donc de lui permettre de contacter, en son nom, les autres prestataires de services ou de produits annexes (photocopieur, FAI, ...)
- i. SMILÉO peut céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. Elle en informera préalablement le Client. Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère SMILÉO de ses obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, SMILÉO ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

#### Art. 6 – TEMPS DE SERVICE ET SLA

SMILÉO s'engage à assurer la disponibilité des services du client par tous les moyens raisonnables à sa disposition dans la limite des choix du client (options contractuelle complémentaire de GTI et de GTR sur demande).

Pour se faire, la société SMILÉO, répliquera les données du Client sur plusieurs serveurs physiques (2), chacun aura plusieurs alimentations électriques redondantes, plusieurs accès au réseau internet et plusieurs disques de stockage redondés également. Tout sera mis en œuvre pour assurer la sauvegarde des données du Client, pour se faire, ce dernier concède à la société SMILÉO le droit de faire tout ce qui lui semblera nécessaire pour assurer cette mission.

Le temps de service convenu entre les parties est de 99.97% selon les conventions techniques de la profession.

Le temps de rétablissement général et de base est de 48h (hors dimanche et jours fériés), ou plus avantageux en fonction des options souscrite par le Client.

Aucune des conditions précédentes de l'Art. 6 (TEMPS DE SERVICE ET SLA) ne s'appliqueront si l'hébergement est effectué sur l'infrastructure du client ou si l'hébergement est effectué sur l'infrastructure d'un autre prestataire (Microsoft Azure, AWS, Google, ...), dans ce cas, ce sont les conditions du prestataire du client ou du prestataire d'infrastructure qui s'appliqueront.

#### Art. 7 – RESPONSABILITE

Se référer à l'Art. 7 des Conditions Générales de Services.

#### Art. 8 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client reste propriétaire des droits intellectuels des fichiers/données stockés sur le serveur ou le service mis à sa disposition par l'intermédiaire du présent contrat par la société SMILÉO.

Les éléments stockés doivent être entièrement originaux et n'enfreindre aucun droit d'auteur, aucune marque de commerce et aucun autre droit, titre ou intérêt de propriété intellectuelle appartenant à toute tierce personne.

Dans le cas où la société SMILÉO recevrait une réclamation d'un ayant droit, elle se réserve le droit de procéder à toutes les vérifications nécessaires dont celle de se connecter à l'interface d'administration du service. Si la réclamation est confirmée le service du Client sera mis hors ligne pendant 48h le temps que la société SMILÉO puisse vérifier l'intégralité des données, ce délai de mise hors ligne pourra être reconduit 3 fois sans que le client ne puisse soumettre de réclamation ou ne puisse recevoir une quelconque indemnisation.

Cas particulier des licences logicielles et licences d'utilisation : le client pourra fournir lui-même ces licences dans le cadre de l'installation sur un serveur dédié (licence Plesk par exemple, ou ESXi, ...), sa seule responsabilité pourra donc être engagée en cas d'usage de licence contrefaite ou de licence invalide.

Dans le cas où les licences seraient fournies par SMILÉO, celle-ci seront facturées directement au client et, si elles le nécessitent, seront renouvelées automatiquement chaque année par le prestataire tant qu'existe l'engagement du client envers le prestataire.

#### Art. 9 – CONTENU DES PRESTATIONS

En fonction du forfait d'hébergement choisi, voir facture / bon de commande / proposition commerciale, les prestations peuvent être les suivantes :

- Serveur Dédié** : La société SMILÉO mettra à disposition un serveur physique dédié au Client, le serveur aura plusieurs arrivés électriques, plusieurs accès au réseau et plusieurs disques durs de stockage. Le serveur sera hébergé chez un partenaire de SMILÉO en France ou en Europe.
- Serveur Mutualisé** : La société SMILÉO mettra à disposition un serveur virtuel dédié avec performance non garantie au Client, le serveur virtuel est stocké sur un serveur physique, hébergé chez un partenaire de SMILÉO, contenant plusieurs autres instances appartenant à d'autres Client, le service peut donc, parfois, se trouver ralenti.
- VPS** : La société SMILÉO mettra à disposition un serveur virtuel dédié avec performances garantie au Client, le serveur est stocké sur un serveur physique de grande puissance et répliqué sur plusieurs autres serveurs afin d'assurer des performances optimales.
- Hébergement des sites internet** : Hors demande particulière, les sites internet sont systématiquement hébergés sur des serveurs de type mutualisé, les performances sont donc liées à l'utilisation générale de tous les clients. La création de site peut-être effectuée par SMILÉO ou par un tiers. Si elle est effectuée par SMILÉO, les conditions particulières de la création de site internet (art. 10) s'appliqueront.
- Microsoft 365** : Service de Microsoft, dans le Cloud, comprenant, selon les options choisies à la commande : un système de gestion des mails (Exchange), un Cloud privé SharePoint, un système de chat d'entreprise (Teams), un système de gestion des utilisateurs dans le Cloud (AzureAD ou Microsoft Entra), une gestion complète

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES & CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

Maintenance & Infogérance, Sauvegarde, Hébergement

des agendas, une gestion des appareils clients et plus globalement tous les outils compris dans les offres Microsoft 365. L'infogérance est obligatoirement assurée par SMILÉO.

- Google Apps for Work** : Suite complète d'outils fournis par Google comprenant un service de mail (Gmail), un agenda pro, un Cloud privé (Google Drive). L'infogérance est obligatoirement assurée par SMILÉO.
- Antivirus hébergé (Pro ou EDR ou ATS ou Full)** : Antivirus professionnel avec console hébergée dans le Cloud et Agent à installer sur les postes clients. L'infogérance est obligatoirement assurée par SMILÉO.
- Cloud Public** : Service de Cloud basé sur Nextcloud proposé par SMILÉO. Le service est stocké sur un unique serveur et ne dispose pas de point de sauvegarde.
- Système d'infogérance d'infra. Informatique** : système de gestion des parcs informatiques avec remontée automatique des informations (mises à jour des OS et des logiciels, bug, journaux des systèmes, remontée des infections virales, ...)

#### Art. 10 - CONDITIONS PARTICULIERES CONCERNANT LA CREATION DE SITE INTERNET ET LA PERSONNALISATION DE SERVICES.

La création de site internet s'entend par la mise en place, par la société SMILÉO et pour le compte du Client d'une plateforme institutionnelle de communication en ligne. Cette plateforme permettra au Client de présenter son activité, de mettre à disposition des ressources documentaires, photographiques, musicale, vidéo, ... elle permettra également au Client d'être contacté par ces propres clients et/ou partenaires.

- Création** : Le Client devra choisir parmi les modèles présentés par la société SMILÉO le modèle de site qui lui convient le plus. Même si ce choix n'est pas définitif le client devra s'acquitter d'un forfait de modification de 100€ HT à chaque changement de modèle (template).
- Modifications** : les modifications majeures sont limitées à 2, une modification majeure après la mise en ligne du modèle afin de corriger le design pour le faire correspondre aux besoins du client et une dernière modification majeure avant la mise en ligne du site. Toutes autres modifications seront facturées 100€ HT par tranche de 5 modifications mineures ou 150€ HT par modification majeure.
- La personnalisation d'un service** (Exchange Online, Azure AD, Google Workspace, ... sera facturée 500€ HT puis 110€ HT par heure.
- La personnalisation de signature de mail** (Outlook Online, Gmail, Zimbra, ...) sera facturée 20€/utilisateur.
- L'intégration d'un logo ou logotype ou favicon** nécessitera une vectorisation de ce(s) dernier(s), la prestation sera facturée une seule fois, peut importer le nombre de services à personnaliser.

**EN SIGNANT LES PRESENTE, VOUS RECONNAISSEZ EN AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE MANIERE EXHAUSTIVE ET ACCEPTEZ L'ENSEMBLE DES TERMES ET CONDITIONS DU CONTRAT, EN PARTICULIER LES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE ET LES CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES. LE CONTRAT DEBUTE A LA DATE DE SIGNATURE DES PRESENTE. LES PERIODES D'ENGAGEMENT DE CHAQUE SERVICE DEBUTENT DONC A PARTIR DE CETTE DATE.**

SIGNATURE

DATE DE SIGNATURE