



SECURITE TOTALE D'UN SERVEUR DEDIE

Dernière version en date du 09 juillet 2004

Définitions

Redhat OVH : système d'exploitation Linux basée sur la distribution Redhat 7.2 fortement améliorée, pour optimiser les ressources Système et faciliter la mise en place de sites Internet

Release OVH : patches de sécurité permettant de mettre à jour la Redhat OVH, suivant les différentes failles de sécurité découvertes.

Article 1 : OBJET

Le service "Sécurité Totale" est un service de suivi des mises à jour des releases, des noyaux Linux et des programmes pré-installés, disponible aux personnes ayant déjà souscrit à la location d'un serveur dédié. Ce service n'est pas accessible aux clients hébergeant leur serveur dédié dans le datacenter de Redbus. Ce service est compatible uniquement avec les serveurs dont la distribution est la **Redhat OVH**.

Si le serveur du Client n'est pas en release OVH, le Client devra contacter le support technique d'OVH via support@ovh.com afin qu'il effectue la réinstallation du serveur. Cette réinstallation est à la charge du client (120 euros HT)

Article 2 : DISPOSITION DU SUPPORT TECHNIQUE

OVH met à la disposition du Client une assistance technique : sur le site web <http://www.ovh.com/fr/contact/support/mail.cgi> ou par téléphone au 0 899 701 761 du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (1,349 € TTC par appel puis 0,337 € TTC la minute partout en France métropolitaine).

Le support technique a simplement vocation à fournir une aide ponctuelle au client. Il n'a pas finalité à fournir une intervention sur le serveur du Client.

Article 3 : REALISATION ET FACTURATION DES SERVICES

Les prix des services fournis par OVH au titre du contrat de prestations de services de OVH font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont ceux disponibles en consultation en ligne sur le site à l'adresse suivante : <http://www.ovh.com/fr/dedie/>, et sur demande, chez OVH à support@ovh.com

Le prix de la prestation proposée est mentionné dans le bon de commande ; il s'entend toutes taxes comprises et est payable en euros, d'avance et à réception du bon de commande,

Le paiement doit être fait soit par **carte bancaire** (VISA, MASTERCARD, CARTE BLEUE ou EUROCARD), soit par **chèque**, à condition qu'il émane d'un établissement bancaire situé sur le Territoire Français, soit par **Mandat Cash**, soit par **Mandat international**. Aucun autre moyen de paiement ne sera accepté ou validé par nos soins (ni virement, ni paiement Swift...), autre que ceux cités précédemment.

Article 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE D'OVH

Obligations :

OVH s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. OVH s'engage à assurer au client le fonctionnement du service, Sécurité Totale 24 h/24 tous les jours de l'année. En cas d'absolue nécessité, OVH se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer son fonctionnement. OVH informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions.

Installation du service Sécurité Totale sur le serveur dédié :

Après validation de la souscription au service par acceptation du paiement du Client, OVH installe le service sur le serveur dédié du Client.

Prise en charge d'OVH :

En souscrivant au service Sécurité Totale, le Client bénéficie exclusivement de :

- l'activation du Netboot
- l'application des « releases » dès leur parution
- la mise à jour des noyaux Linux

OVH informera le client de chaque mise à jour à l'adresse email qu'il aura fourni lors de la souscription au service.

OVH mettra tout en œuvre pour diffuser et installer les correctifs des failles de sécurité des logiciels pré installés sur le serveur du Client.

Bien que réduite, la probabilité de subir une intrusion dans le système informatique persiste. Dans le cas où un utilisateur malveillant parviendrait à obtenir les privilèges Root suite à une faille de logiciels ou de noyaux, OVH s'engage à offrir une année du service Sécurité Totale du système à compter du jour de l'acte d'intrusion (la récupération des données reste à la charge du Client.) ainsi que les frais de réinstallation du système.

OVH rappelle au Client que la sécurité absolue n'existe pas en cette matière. En conséquence, il appartient au Client de s'assurer qu'il effectuera régulièrement les sauvegardes de ses données.

Responsabilités :

OVH est responsable, au titre d'une obligation de moyens, des services fournis au Client. OVH s'engage à mettre tous ses moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au

Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente ou dans un cas de force majeure tel que défini ci-après.

La responsabilité d'OVH ne sera pas engagée :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à OVH au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott retrait d'autorisation d'un opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de OVH ("Cas de Force Majeure"), alors OVH, sous réserve d'une prompte notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, 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.

OVH ne garantit pas, dans le cadre du service Sécurité Totale, la sécurité des scripts web installés par le client et des logiciels ajoutés ou reconfigurés par le Client.

Article 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

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 fichiers et données disponibles dans ses répertoires. Il est responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, OVH ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

En aucun cas, OVH 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 OVH, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéficiaires ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), 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-intérêts qui pourraient être mis à la charge de OVH, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes

effectivement versées par le Client à OVH et/ou facturées au Client par OVH et/ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du service pour laquelle la responsabilité de OVH a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes. Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégage des obligations de payer tous les montants dus à OVH au titre des présentes.

Le client veillera à ce que l'ensemble des renseignements fournis seront corrects (identité juridique complète, numéro de téléphone et fax, adresse email de contact, adresse postale). Si ces derniers devaient changer, le client s'engage à les mettre à jour et à les communiquer à OVH. A défaut, OVH serait en droit de suspendre immédiatement tout service au Client.

Article 6 : DUREE DU CONTRAT , RENOUELEMENT ET RESILIATION

Le contrat est conclu pour une durée choisie par le client lors de la création de son Bon de Commande qui commence à courir à compter de la date de mise à disposition du service au Client et figurant sur la facture éditée.

Le présent contrat est renouvelable par tacite reconduction, pour la même durée que celle déterminée par le client lors de la création de son Bon de Commande, selon les tarifs et conditions d' OVH à la date de son renouvellement, sauf résiliation par l'une des parties dans les conditions et délais ci-après.

Toute résiliation devra être faite via le manager du client (compte client personnalisé), accessible <https://www.ovh.com/manager/fr/index.cgi>

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité par lettre recommandée avec demande d'avis de réception le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article intitulé "Responsabilités" du présent contrat.

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 à compter de la réception d'une 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 OVH résilie le contrat dans les conditions prévues à l'article précédent, le Client ne pourra prétendre remboursement par OVH des sommes déjà versées.

Renouvellement

En cas de renouvellement, les taxes et le tarif applicable seront ceux en vigueur au jour du renouvellement.

Avant l'expiration du contrat, OVH notifiera le Client par le biais de six e-mails de son obligation d'acquitter le prix du renouvellement de l'espace de sauvegarde, pour continuer à bénéficier de cette prestation.

Ces e-mails seront envoyés au Client selon le calendrier suivant :

- 1er rappel J – 60 jours,**
- 2ème rappel J – 30 jours,**
- 3ème rappel J - 15 jours,**
- 4ème rappel J - 7 jours,**

selon la date d'anniversaire du renouvellement.

Cette notification sera faite par e-mail **uniquement**, et sera adressée au contact de facturation (adresse email à tenir à jour, sous la responsabilité du Client).

A défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif à la date du renouvellement, OVH ne pourra effectuer le renouvellement demandé par le Client. Le Client recevra un e-mail de notification de fermeture du service à la date d'anniversaire de celui-ci.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par OVH, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par OVH de la demande de renouvellement.

S'agissant d'un renouvellement payé par chèque, mandat international ou mandat cash, il appartient au Client de solliciter le renouvellement avec un délai suffisant de sorte que le paiement soit effectivement reçu par OVH avant expiration de l'hébergement.

Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera la suspension de services suite à nos rappels. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat de prestations de services d'OVH.

Dès la résiliation du contrat, la fourniture des services cessera immédiatement et les données du Client dans les répertoires visées seront immédiatement effacées.