

Conditions Particulières d'Hébergement

Chapitre 1 — Préambule et Documents contractuels

Article 1 — Préambule et Documents contractuels

Les présentes Conditions Particulières d'Hébergement (ci-après les « Conditions Particulières ») ont pour objet de définir les conditions techniques, contractuelles et juridiques relatives aux services d'hébergement fournis par INFRA NFC dans le cadre de l'utilisation de sa plateforme SaaS de gestion de projets et de tâches (ci-après la « Plateforme »).

Elles font partie intégrante des relations contractuelles existantes entre INFRA NFC et ses clients (ci-après les « Clients »).

Documents contractuels applicables

Les relations entre INFRA NFC et le Client sont régies par l'ensemble des documents contractuels suivants, présentés par ordre de priorité en cas de contradiction ou de différence d'interprétation :

1. Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la Plateforme
2. Les Conditions Générales de Vente (CGV) de INFRA NFC
3. Les présentes Conditions Particulières d'Hébergement
4. La Commande, Souscription ou Acceptation des conditions par le Client via la Plateforme.

En cas de contradiction entre les différents documents, le document de rang supérieur prévaudra sur le document de rang inférieur.

Acceptation des Conditions Particulières

Toute utilisation des services d'hébergement fournis par INFRA NFC implique l'acceptation pleine et entière par le Client des présentes Conditions Particulières, sans restriction ni réserve.

Chapitre 2 — Description des Services d'Hébergement

Article 2 – Objet

Les présentes Conditions Particulières d'Hébergement ont pour objet de définir les conditions techniques et juridiques encadrant les prestations d'hébergement fournies par INFRA NFC au profit du Client dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme SaaS.

2.1. Prestations fournies par INFRA NFC

Dans le cadre de l'abonnement souscrit par le Client, INFRA NFC assure l'hébergement des données et des environnements de travail du Client, dans les conditions suivantes :

- Hébergement des données de la Plateforme dans des centres de données situés en France ou en Europe, opérés par OVH Cloud.
- Mise à disposition d'une infrastructure mutualisée et sécurisée permettant l'accès 24h/24 et 7j/7 à la Plateforme.
- Réalisation de sauvegardes internes régulières (backups techniques), aux seules fins de continuité et de maintenance des services.
- Surveillance de l'infrastructure et intervention en cas d'incident technique impactant la disponibilité globale des services.

2.2. Précisions importantes

L'hébergement proposé par INFRA NFC ne constitue pas un service d'hébergement sur-mesure ou dédié.

En conséquence :

- Le Client n'a pas accès aux serveurs physiques ou virtuels utilisés par INFRA NFC.
- Le Client n'a pas la possibilité de choisir librement l'emplacement ou les caractéristiques techniques précises de l'hébergement.
- Les sauvegardes réalisées par INFRA NFC ont pour unique objet d'assurer la continuité technique des services, et ne sauraient en aucun cas se substituer aux propres sauvegardes que le Client peut réaliser de son côté (exports de données, téléchargements, etc.).

2.3. Prestataire d'infrastructure

L'hébergement des services de la Plateforme est sous-traité à OVH Cloud, société par actions simplifiée au capital de 10 174 560 €, immatriculée au RCS de Lille sous le numéro 424 761 419, dont le siège social est situé 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix – France.

Le Client reconnaît et accepte expressément que les données qu'il enregistre via la Plateforme sont hébergées sur l'infrastructure OVH, sous la responsabilité technique et opérationnelle d'INFRA NFC.

2.4. Exclusions de services

Les prestations d'hébergement fournies par INFRA NFC ne comprennent pas :

- L'administration spécifique des données ou des environnements du Client ;
- La sauvegarde ou la restauration personnalisée des données sur demande du Client ;
- Un plan de reprise d'activité (PRA) personnalisé ;
- Une garantie contractuelle de disponibilité supérieure à celle prévue à l'article suivant.

Article 3 – Conditions d'accès, d'utilisation et disponibilité du service

3.1. Accès au service

L'accès aux services d'hébergement de la Plateforme est ouvert au Client dès la création et l'activation de son Compte Utilisateur, sous réserve :

- D'avoir correctement souscrit un abonnement en cours de validité ;
- D'avoir fourni les informations exactes requises ;
- De respecter les présentes Conditions Particulières et les Conditions Générales d'Utilisation (CGU).

L'accès au service s'effectue via une connexion internet, sous la seule responsabilité du Client.

3.2. Disponibilité des services

INFRA NFC met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité continue des services d'hébergement et de la Plateforme.

Toutefois, INFRA NFC ne saurait garantir une disponibilité ininterrompue du service, celle-ci dépendant notamment :

- Des contraintes techniques liées à l'infrastructure d'hébergement OVH ;
- Des opérations de maintenance planifiées ou correctives ;
- D'événements extérieurs, indépendants de sa volonté (force majeure, cyberattaque, etc.).

À titre indicatif, INFRA NFC s'efforce d'assurer un taux de disponibilité annuel supérieur ou égal à 99,5%.

3.3. Maintenance et interruptions programmées

INFRA NFC se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accès à tout ou partie de la Plateforme, notamment pour effectuer des opérations de maintenance, mises à jour, ou travaux d'amélioration.

Dans la mesure du possible, INFRA NFC informera préalablement le Client de toute interruption programmée.

3.4. Suspension de l'accès

INFRA NFC se réserve le droit de suspendre l'accès du Client aux services d'hébergement, sans indemnité, en cas de :

- Incident technique majeur nécessitant une intervention urgente ;
- Utilisation des services contraire aux présentes conditions ou aux lois en vigueur ;
- Retard ou défaut de paiement des sommes dues par le Client ;
- Menace avérée ou tentative d'atteinte à la sécurité ou à l'intégrité de l'infrastructure.

Dans tous les cas, INFRA NFC s'efforcera d'informer le Client dans les meilleurs délais des motifs et de la durée estimée de la suspension.

Article 4 – Sécurité des données et sauvegardes

4.1. Mesures générales de sécurité

INFRA NFC met en œuvre, dans le cadre d'une obligation de moyens, des mesures techniques et organisationnelles destinées à assurer la sécurité de l'infrastructure d'hébergement de la Plateforme, et notamment :

- La sécurisation des accès physiques et logiques aux infrastructures OVH ;
- La surveillance continue des serveurs ;
- La protection contre les intrusions et les attaques extérieures connues ;
- La mise à jour régulière des systèmes d'exploitation et des composants logiciels utilisés.

4.2. Responsabilité du Client

Le Client reste seul responsable :

- De la conservation et de la confidentialité de ses identifiants d'accès ;
- Des données qu'il intègre, stocke ou traite au sein de la Plateforme ;
- De réaliser, à sa convenance, ses propres exports ou sauvegardes personnelles via les outils fournis par INFRA NFC.

Le Client s'engage à utiliser les services de manière conforme aux lois et règlements en vigueur, et à ne pas héberger ou transférer de contenus illicites ou litigieux via la Plateforme.

4.3. Sauvegardes techniques réalisées par INFRA NFC

INFRA NFC réalise, à titre préventif, des sauvegardes techniques régulières des données hébergées sur la Plateforme, destinées à assurer la continuité des services en cas d'incident technique majeur.

À ce titre :

- Les sauvegardes sont réalisées de manière automatisée et périodique ;
- Leur fréquence est généralement quotidienne ;
- Leur durée de conservation est de 7 jours glissants ;
- Ces sauvegardes ont un usage strictement interne et ne sont pas destinées à un usage client individuel.

INFRA NFC ne saurait être tenue responsable de la perte de données résultant :

- D'une défaillance de l'équipement du Client ;
- D'une action incorrecte ou d'une erreur de manipulation du Client ;



- D'un incident extérieur indépendant de sa volonté.

4.4. Limitation des prestations de sauvegarde

Sauf souscription d'une prestation spécifique complémentaire (sur devis), INFRA NFC n'assure pas :

- La restauration de données à la demande du Client ;
- La fourniture de copies individuelles de sauvegarde ;
- Un plan de reprise d'activité (PRA) personnalisé.

Chapitre 3 — Obligations et Limites d'utilisation

Article 5 – Limitations et interdictions d'usage

5.1. Usage conforme des services

Le Client s'engage à utiliser les services d'hébergement et la Plateforme fournis par INFRA NFC dans le respect :

- Des lois et réglementations en vigueur ;
- Des présentes Conditions Particulières ;
- Des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) applicables.

Le Client s'engage à utiliser les services exclusivement dans le cadre de ses besoins professionnels ou personnels licites, et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers.

5.2. Interdictions spécifiques

Sont strictement interdits, sans que cette liste soit exhaustive, les usages suivants :

- Stocker, diffuser ou transmettre des contenus contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, ou aux dispositions légales et réglementaires ;
- Utiliser les services pour toute activité frauduleuse, illégale, ou portant atteinte à des droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- Stocker ou transmettre des contenus violents, discriminatoires, diffamatoires, injurieux, obscènes ou à caractère pornographique ;
- Envoyer des courriers électroniques non sollicités (spamming) ;
- Utiliser les ressources d'hébergement pour effectuer des attaques (DDoS, brute force, scan réseau...) ou toute tentative d'intrusion ;
- Utiliser de manière abusive ou déraisonnable les ressources partagées de la Plateforme, au détriment des autres utilisateurs.

5.3. Limitation technique des ressources

INFRA NFC se réserve le droit de limiter techniquement :

- La capacité de stockage des environnements ;
- Le trafic réseau généré par le Client ;
- La consommation excessive des ressources processeur ou mémoire.

Ces limitations sont mises en place afin d'assurer la stabilité et la sécurité de l'ensemble des services mutualisés.

5.4. Sanctions en cas de non-respect

En cas de non-respect des présentes interdictions, INFRA NFC pourra, sans préavis et sans indemnité :

- Suspendre ou restreindre temporairement l'accès aux services ;
- Supprimer ou bloquer l'accès à tout contenu illicite ;
- Résilier de plein droit le contrat d'abonnement du Client ;
- Engager toute action judiciaire nécessaire pour défendre ses droits.

INFRA NFC se réserve en outre le droit de transmettre aux autorités compétentes toute information utile concernant les activités illicites du Client.

Article 6 – Suspension, interruption ou résiliation des services

6.1. Suspension temporaire des services

INFRA NFC se réserve le droit de suspendre, de manière temporaire et sans préavis, tout ou partie de l'accès aux services d'hébergement et à la Plateforme dans les cas suivants :

- Nécessité technique ou opérationnelle (maintenance urgente, sécurité, mise à jour critique) ;
- Incident de sécurité majeur ou menace avérée impactant l'infrastructure ou les données ;
- Utilisation abusive ou non conforme des services par le Client ;
- Défaut de paiement d'une facture échue, après relance restée sans effet ;
- Demande des autorités administratives ou judiciaires compétentes.

Dans la mesure du possible, INFRA NFC informera préalablement le Client de la suspension envisagée, sauf urgence particulière.

6.2. Interruption définitive des services

INFRA NFC pourra procéder à l'interruption définitive de l'accès du Client aux services d'hébergement et à la suppression des données associées en cas de :

- Résiliation du contrat d'abonnement par le Client ;
- Résiliation pour manquement grave ou répété aux présentes Conditions Particulières ;
- Décision de justice ou injonction administrative définitive.

6.3. Conséquences de la suspension ou de la résiliation

En cas de suspension ou de résiliation des services :

- Les données du Client resteront conservées pendant un délai de 30 jours calendaires maximum à compter de la date d'effet de la résiliation ou de la suspension, sauf demande contraire des autorités compétentes ou incident de sécurité majeur.
- Passé ce délai, les données du Client seront définitivement supprimées, sans possibilité de récupération.
- Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues jusqu'à la date d'effet de la résiliation ou de la suspension.

Chapitre 4 — Durée, Tarification et Responsabilités

Article 7 – Durée et prix des prestations d'hébergement

7.1. Durée des prestations

Les prestations d'hébergement fournies par INFRA NFC sont indissociables de l'abonnement souscrit par le Client pour l'utilisation de la Plateforme.

En conséquence :

- L'hébergement est fourni pour toute la durée de validité de l'abonnement du Client ;
- La résiliation ou la suspension de l'abonnement entraîne automatiquement la fin des prestations d'hébergement associées.

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Générales de Vente (CGV), les abonnements sont conclus pour une durée mensuelle, renouvelable tacitement.

7.2. Prix des prestations d'hébergement

Les prestations d'hébergement sont incluses dans le prix de l'abonnement mensuel souscrit par le Client, tel que défini dans les CGV en vigueur.

Aucune facturation distincte ou additionnelle ne sera appliquée au titre des prestations d'hébergement standard.

Toute prestation spécifique, hors abonnement (exemple : récupération de données, export personnalisé, PRA spécifique, augmentation exceptionnelle des ressources, migration, etc.) pourra faire l'objet d'un devis préalable et d'une facturation complémentaire.

7.3. Révision des prix

INFRA NFC se réserve le droit de faire évoluer les prix de ses abonnements, et donc indirectement des prestations d'hébergement, dans les conditions prévues par les CGV.

Le Client sera informé de toute modification tarifaire avec un préavis raisonnable lui permettant, le cas échéant, de résilier son abonnement.

Article 8 – Responsabilités et limitations

8.1. Obligation de moyens

INFRA NFC est tenue, dans le cadre des présentes Conditions Particulières, à une obligation de moyens quant à la fourniture des services d'hébergement.

À ce titre, INFRA NFC s'engage à mettre en œuvre les moyens humains, techniques et organisationnels raisonnables et adaptés pour assurer :

- La disponibilité de la Plateforme ;
- La sécurité de l'infrastructure d'hébergement ;
- La sauvegarde technique des données.

Toutefois, INFRA NFC ne saurait garantir une disponibilité ou une sécurité absolue des services.

8.2. Limitations de responsabilité

La responsabilité d'INFRA NFC ne saurait être engagée, notamment :

- En cas d'interruption ou de ralentissement des services liés à des opérations de maintenance, des incidents techniques, ou des causes extérieures à INFRA NFC (notamment défaillance des prestataires d'infrastructure tels qu'OVH) ;
 - En cas de perte de données consécutive à un usage non conforme ou à une action incorrecte du Client ;
 - En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive des services due à un événement de force majeure, tel que défini à l'article suivant ;
 - En cas d'attaque informatique externe ayant échappé aux mesures de protection mises en œuvre raisonnablement par INFRA NFC.

INFRA NFC ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects subis par le Client, tels que :

- Perte de chiffre d'affaires ou de bénéfices ;
- Perte de données non sauvegardées par le Client ;
- Atteinte à l'image ou à la réputation ;
- Préjudice commercial ou économique.

8.3. Responsabilité du Client

Le Client reconnaît qu'il est seul responsable :

- Du contenu des données qu'il stocke ou traite via la Plateforme ;
- De l'utilisation qu'il fait des services ;
- De la sauvegarde de ses propres données, au-delà des backups techniques réalisés par INFRA NFC.

Le Client s'engage à respecter les bonnes pratiques communément admises en matière de sécurité informatique et à coopérer activement avec INFRA NFC en cas d'incident de sécurité.

Article 9 – Force majeure

9.1. Définition

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, un cas de force majeure est constitué par tout événement extérieur, imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative :

- Les catastrophes naturelles (inondations, incendies, tempêtes, tremblements de terre, etc.) ;
- Les épidémies ou pandémies ;
- Les actes de terrorisme ou de guerre ;
- Les grèves, lock-out ou conflits sociaux affectant des tiers ou les prestataires d'INFRA NFC ;
- Les défaillances des réseaux de communication, d'électricité ou de télécommunications dont INFRA NFC n'a pas la maîtrise ;
- Les attaques informatiques massives ou actes de malveillance échappant aux moyens de protection raisonnablement mis en œuvre.

9.2. Effets de la force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations d'INFRA NFC affectées seront suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

Si l'événement de force majeure se prolonge au-delà d'une durée de 30 jours calendaires consécutifs, chaque partie pourra résilier de plein droit le contrat d'abonnement, sans indemnité de part et d'autre, par notification écrite adressée à l'autre partie.

Chapitre 5 — Dispositions diverses

Article 10 – Sous-traitance

10.1. Principe

Le Client accepte expressément qu'INFRA NFC puisse avoir recours à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie des prestations d'hébergement et de maintenance technique de la Plateforme.

Ces sous-traitants interviennent notamment pour la fourniture :

- Des infrastructures techniques (serveurs, réseaux, stockage) ;
- Des services de maintenance, surveillance, et interventions techniques ;
- Des services de sécurité informatique.

10.2. Sous-traitant principal : OVH Cloud

À ce jour, les services d'hébergement utilisés pour la Plateforme sont fournis principalement par OVH Cloud, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Lille sous le numéro 424 761 419, dont le siège social est situé 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix – France.

Le Client reconnaît avoir été informé de cette sous-traitance et l'accepte expressément.

10.3. Engagements d'INFRA NFC

INFRA NFC s'engage à s'assurer que tout sous-traitant auquel elle ferait appel respecte des obligations contractuelles équivalentes à celles figurant aux présentes Conditions Particulières, en matière notamment de :

- Confidentialité des données ;
- Sécurité des infrastructures ;
- Respect de la réglementation applicable, et notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

10.4. Évolution des sous-traitants

INFRA NFC se réserve le droit de modifier ou de faire évoluer la liste de ses sous-traitants techniques, sous réserve d'en informer le Client par tout moyen approprié.

En cas de modification substantielle impactant directement les données ou l'hébergement du Client, celui-ci pourra, dans un délai de 30 jours à compter de la notification, résilier son abonnement sans pénalité.

Article 11 – Références commerciales

11.1. Autorisation du Client

Sauf opposition expresse du Client notifiée par écrit à INFRA NFC, ce dernier est autorisé à mentionner le nom, la dénomination sociale et/ou le logo du Client :

- Sur ses supports commerciaux (site internet, plaquettes, présentations, propositions commerciales) ;
- Lors de ses communications externes ou internes (réseaux sociaux, études de cas, communiqués) ;
- Dans la liste de ses références clients, à titre d'information ou de valorisation commerciale.

11.2. Modalités

Cette autorisation est valable pendant toute la durée de la relation contractuelle entre INFRA NFC et le Client, ainsi qu'à l'issue de celle-ci pour une durée maximale de 3 ans.

L'usage de ces éléments se fera dans le respect de l'image, des marques et des codes graphiques du Client.

En cas de demande écrite du Client, INFRA NFC s'engage à cesser toute utilisation de ces éléments dans un délai raisonnable.

Article 12 – Confidentialité

12.1. Engagements réciproques

Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentielles toutes les informations de quelque nature que ce soit (techniques, commerciales, financières, juridiques, stratégiques ou autres) communiquées par l'autre partie ou dont elle aurait eu connaissance dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Particulières.

Cela inclut notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Les informations relatives aux infrastructures, technologies, solutions logicielles utilisées ou développées ;
- Les données techniques ou commerciales concernant les clients, partenaires ou prestataires ;
- Les documents contractuels, devis, propositions, études, rapports ou échanges.

12.2. Obligations des parties

Chaque partie s'engage à :

- Ne pas divulguer, directement ou indirectement, les informations confidentielles à des tiers sans autorisation préalable et écrite de l'autre partie ;
- Mettre en place les mesures de protection raisonnables afin d'éviter toute divulgation non autorisée ;

- Limiter l'accès aux informations confidentielles uniquement aux personnes ayant besoin d'en connaître dans le cadre de l'exécution du contrat.

12.3. Exceptions

Ne sont pas considérées comme confidentielles :

- Les informations tombées dans le domaine public autrement que par violation des présentes obligations ;
- Les informations obtenues légalement d'un tiers indépendant ;
- Les informations dont la divulgation est exigée par la loi ou par une autorité administrative ou judiciaire compétente.

12.4. Durée de l'obligation de confidentialité

L'obligation de confidentialité survivra à la fin du contrat, pour une durée de 5 (cinq) ans à compter de la cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause.

Article 13 – Droit applicable et juridiction compétente

13.1. Droit applicable

Les présentes Conditions Particulières d'Hébergement sont régies par le droit français.

Elles doivent être interprétées et exécutées conformément à la législation et à la réglementation française en vigueur.

13.2. Tentative de résolution amiable

En cas de différend ou de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes, les parties s'engagent à tenter de résoudre amiablement leur différend, avant d'engager toute procédure judiciaire.

Cette tentative de résolution amiable prendra la forme d'échanges écrits entre les parties et, si besoin, d'une rencontre physique ou à distance.

13.3. Attribution de juridiction

À défaut de résolution amiable dans un délai raisonnable de 30 (trente) jours à compter de la notification du différend, tout litige relatif aux présentes sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Belfort, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.