

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente (les « CSV ») s'appliquent aux services de l'offre « IaaS by MT » de la gamme des prestations de Cloud proposées par Monaco Telecom (ci-après « MT ») et décrites dans ces conditions spécifiques de vente IaaS (le(s) « Service(s) » ou « Prestations ») et document spécifique mentionné dans ces CSV. Les présentes conditions spécifiques viennent en complément des Conditions Générales de Vente Solutions Entreprise.

1. Définitions : Les mots et expressions ci-après, utilisés au pluriel et/ou au singulier ont, dans le cadre des présentes, la signification globale suivante :

- « **GTI** » : **GTI et/ou Garantie Temps d'Intervention** : désigne l'engagement pris par MT de procéder, suivant les modalités définies au Contrat, à la prise en compte d'une requête d'un Client en cas de dysfonctionnement de Service ;
- « **Heures Ouvrées** » ou « **HO** » : signifie les heures d'ouverture de MT les Jours Ouvrés, cad entre 8h30 et 18h.
- « **IaaS** » : acronyme de 'Infrastructure as a Service' est un service informatique où le fournisseur de service Cloud met à disposition de son client l'accès à un environnement de calcul virtualisé dans lequel le client peut construire une infrastructure informatique complète.
- « **Incident Critique** » : un incident est catégorisé comme Critique lorsque le Service rendu est inopérant empêchant totalement les Instances du Client de fonctionner ou d'être joignables de l'Internet.
- « **Incident Majeur** » : un incident est catégorisé comme Majeur lorsque le Service est altéré ou la prise en main par le Client ou Monaco Telecom est inopérante. Tout incident qui, s'il n'est pas traité rapidement, pourrait engendrer un incident Critique.
- « **Incident Mineur** » : tout incident qui n'est ni Critique, ni Majeur est catégorisé Mineur.
- « **Infrastructure** » : désigne l'infrastructure matérielle propriété de MT installée dans les locaux techniques de MT lui permettant de procéder à la fourniture du Service.
- « **Instance** » ou « **Machine Virtuelle** » désigne une entité logique de calcul informatique émulant un serveur dans une infrastructure partagée.
- « **Jours Ouvrés** » ou « **JO** » : signifie les jours de travail hors weekend et jours fériés en Principauté tels que définis par l'Etat monégasque.
- « **Stockage Ephémère** » : fait référence au stockage temporaire fourni par les services de IaaS, souvent associé à des machines virtuelles. Ce type de stockage n'est pas persistant et les données qui y sont stockées sont perdues lorsque l'instance associée est terminée ou redémarrée. Il est généralement utilisé pour les tâches nécessitant un stockage à court terme, telles que le traitement ou la mise en cache des données pendant l'exécution de l'instance.
- « **Tenant** » ou « **Projet** » : est un environnement logique dans une infrastructure IaaS qui permet d'isoler les ressources de calcul dédiées au projet d'un client. Un Tenant permet de gérer en autonomie les utilisateurs de l'infrastructure IaaS, les permissions associées, et les ressources allouées au Projet client concerné.

2. Objet : Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions techniques et modalités suivant lesquelles MT fournit au Client, pour ces besoins propres, un service de mise à disposition de ressource de calcul pour construire une infrastructure informatique pour ses besoins propres. Le Service est dénommé « IaaS by MT ». Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

3. Description du Service :

Le Service offre la possibilité de définir des Instances hébergeant des serveurs virtuels, des Instances de routage ou de filtrage ainsi que

des espaces de stockage de données sur l'infrastructure de virtualisation de MT.

MT met à disposition du Client un ou plusieurs Tenant(s) dédié(s) sur une infrastructure virtualisée Openstack. Un Tenant dispose d'une taille maximale d'utilisation en Go de RAM, nombre de processeur virtuels et espace de stockage dédié.

MT met également à disposition une interface de gestion qui permet au Client de créer, organiser et configurer des Instances dans son Tenant.

Chaque Machine Virtuelle est définie dans un profil prédéfini X/Y/Z où X est le nombre de processeur virtuel (vCPU), Y est le nombre de Go de RAM et Z est le nombre de Go de Stockage Ephémère dédié. Les profils de Machines Virtuelles disponibles sont définis par MT (les « Gabarits »).

Les ressources de calcul virtualisées mises à disposition du Client par MT sont réparties sur plusieurs Data Centers. Il appartient au Client de choisir dans quel Data Center de MT il souhaite faire exécuter chacun de ses Instances.

3.1. Prestations de Base : Le Service comprend l'affectation, à l'usage du Client, d'un Tenant hébergé sur une Infrastructure MT. Ce Tenant présente les caractéristiques mentionnées au Bon de Commande et couvre les prestations suivantes :

- Mise à disposition de ressources de calculs permettant la création d'Instances dans les Gabarits proposés,
- Mise à disposition d'un accès internet mutualisé avec un débit minimum de 1 Mbps,
- Mise à disposition du Client d'une adresse IP publique et d'un compte administrateur lui permettant d'accéder à son Tenant et dont les identifiants seront transmis de façon sécurisée par MT lors de la livraison du Service. Il est précisé que MT ne conserve pas d'information permettant d'accéder au Tenant du Client,
- Mise à disposition des images dans une liste de systèmes d'exploitation (type et version) proposés par MT au moment et aux fins de création des Machines Virtuelles,
- Supervision du Tenant du client (vérification que les ressources allouées aux Instances sont disponibles et fonctionnelles),
- Maintien en conditions opérationnelles de l'Infrastructure hébergeant le Tenant du Client selon les caractéristiques définies dans le Bon de Commande.

Le Service ouvre la possibilité de souscrire à certaines options dont le détail et les tarifs peuvent être fournis par MT à la demande du Client.

4.- Obligations et responsabilités de MT :

- Maintenir en état de fonctionnement l'infrastructure physique hébergeant le Service du Client.
- Assurer l'accès à l'Interface de gestion et au Service via Internet.
- Intervenir rapidement en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.
- Garantir la confidentialité des Données du Client sous réserve de la bonne configuration par ce dernier des accès liés au Service conformément aux dispositions des présentes.

4 - Mises en garde – Limites de l'offre IaaS by MT

4.1 Toute demande d'intervention de MT du Client hors du cadre de traitement des incidents ou du cadre spécifié dans ce document fera l'objet d'une étude préalable de faisabilité technique et d'une proposition commerciale spécifique. Aucune intervention ne pourra être effectuée sans validation et approbation du Client du devis soumis par MT.

4.2 MT se réserve la possibilité de refuser des demandes du Client qu'elle considérerait comme étant incompatibles avec le Service.

4.3 En cas de corruption ou de mauvaise manipulation ou configuration des Services par le Client, une prestation

d'accompagnement ou de remise à niveau pourra être proposée au Client. Le détail et les tarifs de cette prestation pourront être fournis par MT à la demande du Client.

4.4 Le Client est informé que la livraison des Services peut être conditionnée à la conformité de l'usage des Services par le Client et à certains prérequis techniques définis par MT à la signature du Bon de Commande. MT se réserve la possibilité de limiter les caractéristiques techniques d'accès au Service et notamment les débits de transfert des fichiers, les modalités d'accès à la plateforme ou encore de bloquer tout accès provenant de réseaux ou d'adresses IP considérés comme non sécurisés ou malveillants.

Le Client reconnaît être informé que :

- Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte des Instances hébergeant dans son Tenant et pour s'assurer de l'intégrité des données qui y sont stockées,
- Le Client est seul responsable de l'usage du Service par les utilisateurs finaux titulaires d'un compte alloué par le Client,
- Le Client s'engage à veiller à la sécurité de ses données ainsi qu'à la gestion des accès correspondant à chacun des comptes alloués à ses utilisateurs.
- Le Client est seul responsable des services applicatifs qu'il héberge dans son Tenant. MT recommande une configuration redondante de son Tenant et ne saurait être tenu responsable des impacts et conséquences sur les applicatifs du Client en cas de défaillance des Services.
- Le Client est seul et entièrement responsable des Données, de leur exploitation et de l'utilisation du Service,
- Il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose bien d'une sauvegarde de ses données avant de procéder à leur suppression.
- Le Client pourra faire toute remontée utile afin de procéder à des ajustements éventuels afin de faire évoluer le produit IaaS by MT,

De façon générale, MT fera ses meilleurs efforts pour assurer, en conformité avec les usages professionnels et les règles de l'art, la fourniture du Service, sa continuité et ses performances.

MT pourra prévoir des interventions programmées afin de procéder à la maintenance de son Infrastructure. A ce titre, MT fera ses meilleurs efforts afin de prévenir le Client deux semaines avant chaque intervention à l'exception des interventions urgentes pour lesquelles aucun délai de prévenance ne sera appliqué.

MT n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données stockées par le Client dans les Instances. Les mécanismes de réplication de données mis en œuvre par MT dans le cadre des Services ne constituent en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte ou l'altération de ses données. Il appartient au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données afin d'être en mesure de les récupérer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre des Services.

5. Engagement de performance des Services :

Les incidents sont classés en 3 catégories en fonction du niveau de criticité comme défini à l'article 1. des présentes CSV.

a) Taux de disponibilité des Services

Les Services de MT sont considérés comme disponibles tant que les ressources IaaS allouées aux Clients sont actives et joignables depuis l'Internet et que les Clients sont capables d'accéder à leur environnement de configuration.

Calcul du taux (T) de disponibilité des Services (en %) :

$T = \frac{[(\text{Durée totale d'une année} - \text{Somme des durées des interventions programmées}) - \text{Somme de durées d'indisponibilité du$

Service] / [Durée totale d'une année - Somme des durées des interventions programmées] x 100

Monaco Telecom s'engage à un taux de disponibilité annuel calendaire de ses Services de 99,90 % (ce qui correspond à une durée maximale d'indisponibilité cumulée des Services de 9h sur une année).

b) Temps de réponse

Monaco Telecom s'engage à prendre en compte un incident sous un délai dépendant du niveau de criticité de l'incident :

Incident	GTI
Critique	2 heures
Majeure	12 HO
Mineure	5 JO

Le délai de d'intervention débute au moment où l'incident est détecté ou déclaré aux services de support technique de MT et enregistré dans le système de gestion d'incidents de MT (outil de suivi par ticket d'incident).

6 – Arrêt du Service :

L'offre IaaS by MT peut être résiliée après la date de fin d'engagement mentionnée au Bon de Commande, par notification écrite ou par message électronique au contact commercial ou technico-commercial MT tel que mentionné au Bon de Commande, au plus tard quinze (15) jours avant la fin du mois et la résiliation sera effective au dernier jour du mois calendaire en cours.

7 - Conditions Financières

7.1 Le Client peut consommer le Service en autonomie, dans la limite des ressources qui lui ont été allouées et précisées au Bon de Commande. Les éventuelles options de l'offre IaaS by MT sont facturées selon leurs conditions en vigueur au jour de la commande. La période de référence est le mois calendaire plein.

7.2. Modification de prix : Le Client déclare être parfaitement informé et accepte que lesdits tarifs pourront être révisés, de plein droit et sans formalités, conformément aux Conditions Générales de Vente 'Solutions Entreprises' de Monaco Telecom.

7.3. Modalités de paiement : Le Client s'engage à régler les factures dans le délai de trente (30) jours suivant la date de facturation telle que mentionnée sur les factures.

8. Durée du Contrat

8.1 Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la signature du Bon de Commande par le Client. Il est conclu pour la durée initiale (ci-après désignée: « Durée Initiale ») mentionnée au Bon de Commande.

8.2. A l'issue de la Durée Initiale, le Contrat sera tacitement renouvelé pour une durée indéterminée (ci-après désignée : **Période de Reconstitution**).

8.3. Chaque Partie peut dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie, en respectant un préavis minimal de 1 (un) mois avant l'expiration de la Durée Initiale ou de la Période de Reconstitution en cours.

9. Suspension / Résiliation

9.1. Il est expressément convenu entre les Parties que MT peut, sans notification préalable et sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée décider de suspendre la fourniture de tout ou partie du Service :

- si elle dispose de raisons légitimes de penser que le Client utilise ou tente d'utiliser frauduleusement le Service, de manière détournée et/ou que l'usage qu'il fait du Service est contraire aux lois et règlements applicables ;
- Sur demande de toute autorité habilitée
- en cas de suspicion ou d'incident de sécurité pouvant impacter le Service ou l'infrastructure de MT,

- en cas d'utilisation du Service à des fins malveillants ou en cas de violation des droits d'auteurs.

9.2. Dans le cas où la violation contractuelle est d'une nature ou d'une gravité telle, qu'il ne peut y être remédié, la résiliation pourra intervenir sans mise en demeure préalable, par le simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception qui produira effet quinze (15) jours après sa date de première présentation.

9.3. Nonobstant ce qui précède, le Contrat peut être résilié immédiatement et de plein droit par MT, sans indemnité au profit du Client, moyennant notification par LRAR, en cas de cessation d'activité du Client pour quelque cause que ce soit.

9.4. En cas de résiliation pour quelque cause que ce soit, le Client devra immédiatement, à ses frais, et sans qu'il en résulte aucun droit à indemnité pour lui :

- Remettre à MT les documents de toute nature, supports techniques, les équipements et plus généralement l'ensemble des éléments en sa possession concernant le Service ;
- Cesser d'utiliser tout signe distinctif, de quelque nature qu'il soit, dont il aurait pu se prévaloir en application du Contrat ;
- Procéder à la désinstallation et à la récupération des Données au plus tard à la prise d'effet de la résiliation, tout accès étant coupé à cette date. A défaut de retrait à cette échéance, MT se réserve le droit de procéder, aux frais du Client, à la désactivation de ses droits d'accès et à l'effacement complet de ses Données.