

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente (les « CSV ») s'appliquent aux services de l'offre « VPS by MT » de la gamme des prestations de Cloud proposées par Monaco Telecom (ci-après « MT ») et décrites dans ces conditions spécifiques de vente VPS (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 ;
- « **GTR** » : **GTR et/ou Garantie Temps de Rétablissement** : désigne l'engagement pris par MT de procéder, suivant les modalités définies au Contrat, au rétablissement du Service en cas de dysfonctionnement de celui-ci ;
- « **Heures Ouvrées** » ou « **HO** » : signifie les heures d'ouverture de MT les Jours Ouvrés, cad entre 8h30 et 18h.
- « **Incident Critique** » : un incident est catégorisé comme Critique lorsque le Service rendu est inopérant empêchant totalement la VM de fonctionner.
- « **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.
- « **Jours Ouvrés** » ou « **JO** » : signifie les jours de travail hors weekend et jours fériés en Principauté tels que définis par l'Etat monégasque.
- « **Snapshot** » : Un Snapshot est une représentation sous forme de fichier de l'état d'une machine virtuelle à un moment donné. Il permet de restaurer un système en l'état exact de son fonctionnement au moment où le Snapshot a été effectué.
- « **vCPU** » ou virtual central processing unit désigne la plus petite entité virtuelle ou ressource de calcul (processeur) dédiée au calcul informatique et permettant d'exécuter des programmes informatiques dans les environnements virtualisés. Un processeur Matériel peut permettre de délivrer un nombre important de vCPU ;
- « **VM** » ou « **VPS** » : désigne une machine virtuelle mise à disposition du Client par Monaco Telecom sur des infrastructures matérielles mutualisées appartenant à Monaco Telecom et caractérisée par des unités de performance : vCPU/RAM/Disk (Gabarit), pour son usage privé ;
- « **VLAN** » : Réseau informatique logique indépendant ;
- « **VDOM** » : désigne une entité de Firewall virtuelle, déployée et délivrée à partir d'un équipement Firewall Matériel mis à disposition par MT
- « **RAM** » : désigne la ressource mémoire informatique virtuelle (mesurée en Go) affectée à l'usage du Serveur Virtuel dans les environnements disponibles techniquement (également désignés « hyperviseur »). Cette ressource s'exprime en Go.
- « **DISK** » : désigne l'espace de stockage sur disque dur, en Go, affecté à l'usage du Client.

2. Objet : Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles MT fournit au Client, pour ces besoins propres, une prestation de fourniture, mise en service et maintien en condition opérationnelle « VPS by MT » .

3. Description du Service : Le Service comprend :

- des **Prestations de Base** (Art. 3.1),
- une **option de résilience de la VM dite à Haute Disponibilité** (Art. 3.2)
- deux **Niveaux de Support** supérieurs (Art.3.3)

- la possibilité pour le Client de souscrire, au moyen du Bon de Commande, à diverses **Options complémentaires** (Art. 3.4).

Toute demande hors périmètre mentionné dans ce document fera l'objet d'une étude de faisabilité technique par Monaco Telecom et, le cas échéant, d'une proposition commerciale au Client.

3.1. Prestations de Base : Le Service comprend l'affectation, à l'usage du Client, d'une VM hébergée sur une Infrastructure Monaco Telecom. Cette VM présente les caractéristiques mentionnées au Bon de Commande et couvre les prestations suivantes :

- 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 sa VM à travers une connexion SSH dont les identifiants seront transmis de façon sécurisée par MT lors de la livraison de la VM. Il est précisé que Monaco Telecom ne conserve pas d'information permettant d'accéder à la VM du Client.
- Installation d'un système d'exploitation (type et version) choisi par le client dans une liste de systèmes d'exploitation proposés par Monaco Telecom au moment et aux fins de livraison de la VM,
- Supervision de la VM du client (vérification que la VM est allumée et fonctionnelle),
- Maintien en conditions opérationnelles de la VM selon les caractéristiques définies dans le Bon de Commande.

3.2. Option « Haute Disponibilité » : Le Service ouvre la possibilité au Client de souscrire à une option de résilience de sa VM. Cette option permet la réservation de ressources supplémentaires sur l'infrastructure d'hébergement de MT afin de palier au cas exceptionnel d'indisponibilité totale d'un Data Center hébergeant l'infrastructure de MT en assurant une reprise d'activité rapide (de moins de 30 min.) de la VM du Client.

Le prix de cette Option Haute Disponibilité est de 50% du prix de la VM ainsi protégée.

3.3. Niveaux de Support : MT propose deux niveaux de Support supérieurs, optionnels, en plus des Prestations de Base :

a) VPS Managé(s)

Dans le cas d'un VPS Managé, MT prend en charge, en plus des Prestations de Base, les prestations suivantes :

- La maintenance de la VM et de son système d'exploitation ;
- L'installation des patchs de sécurité du système d'exploitation ;
- L'installation des patchs et mises à jour mineures du système d'exploitation installé sur la VM ;
- L'installation des patchs et mises à jour majeures du système d'exploitation installé sur la VM qui sera effectuée à la demande de MT avec la coopération du Client ;
- Le service de supervision étendu au système d'exploitation installé sur la VM du client (dont ressources vCPU, RAM, Disk utilisées) ;
- En cas d'état de panne ou d'inaccessibilité de la VM ou du système d'exploitation, intervention de MT sous deux heures pour résoudre le problème dans les meilleurs délais, en incluant les corrections au niveau du système d'exploitation ;
- L'exploitation et la modification des paramètres de la VM et du système d'exploitation à la demande du Client.
- A la demande du client ou pour le besoin de MT, mise en place et maintenance d'un panneau de contrôle d'hébergement web (de type 'Plesk')
- MT effectue au moins un Snapshot de la VM chaque jour et le conserve pendant une durée de 7 jours glissants sur le stockage de la VM. En cas de besoin, MT pourra proposer une restauration de la VM au Client sur la base d'un des Snapshots disponibles. Cette intervention sera facturée au Client.

- MT effectue l'installation des applicatifs fournis par le Client.

Dans ce cadre, un accès administrateur est fourni à MT par le Client pour accéder au système d'exploitation et surveiller les performances de la VM conformément au présent document. L'accès administrateur du client est désactivé par Monaco Telecom néanmoins, un accès restreint pourra être fourni à la demande du client, de façon temporaire, pour effectuer des modifications ou maintenance de ses applicatifs.

b) VPS Infogéré(s)

Dans le cas d'un VPS Infogéré, MT prend en charge, en plus des Prestations de VPS Managé(s), les prestations suivantes :

- L'installation et l'activation de la VM, du système d'exploitation, des applicatifs métier spécifiés par le Client, ainsi qu'un accès à une bibliothèque d'applications pour répondre à ses besoins spécifiques ;
- La maintenance de la VM, du système d'exploitation, des applications métier et de toutes les applications de la bibliothèque permettant de garantir leur fonctionnement optimal et leur sécurité ;
- L'intervention sous deux heures en cas d'état de panne ou d'inaccessibilité de la VM, du système d'exploitation ou des applications, afin de résoudre rapidement les problèmes et minimiser les temps d'arrêt ;
- Monitoring des performances du CPU, de la RAM, du stockage, du système d'exploitation et des applications installées par MT sur la VM à des fins d'information du Client et de prévention de problème potentiel des Services;
- A la demande du client ou pour le besoin de MT, mise en place et maintenance d'un panneau de contrôle d'hébergement web (de type 'Plesk')
- MT effectue au moins un Snapshot de la VM chaque jour et le conserve pendant une durée de 7 jours glissants sur le stockage de la VM. En cas de besoin, MT pourra proposer une restauration de la VM au Client sur la base d'un des Snapshots disponibles. Cette intervention ne sera pas facturée au Client.

Dans ce cadre, un accès administrateur complet est fourni à MT par le Client pour superviser et maintenir la VM du Client, le système d'exploitation et les applications installées. L'accès administrateur du client est désactivé par Monaco Telecom.

3.4. Options complémentaires

Le Service ouvre la possibilité de souscrire à tout ou partie des options suivantes (liste non exhaustive) dont le détail et les tarifs peuvent être fournis par MT à la demande du Client :

- Maintien d'un accès sécurisé de MT à la VM du Client (disponible pour le niveau de support de base),
- Augmentation de la taille du stockage de la VM,
- Service de backup des données stockées dans la VM,
- Sécurisation des flux (gestion des flux entrants et sortants de la VM),
- Mise à disposition d'un Firewall virtuel,
- Mise à disposition d'un Certificat SSL,
- Nom de domaine et adresses IP supplémentaires.

Par ailleurs, dans le cas d'une offre VPS by MT comportant plus d'une VM, il existe la possibilité d'associer les services supplémentaires suivants, en option et à la demande du Client:

- VLAN privé permettant la communication entre les VM de l'offre VPS by MT,
- VLAN publique dédié au Client pour isolation des VM,
- VDOM (firewall pour un accès distant du client et gestion des flux entrants et sortants).

Le détail et les tarifs de ces services peuvent être fournis par MT à la demande du Client.

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

4.1 Toute demande d'intervention de MT sur la VM 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

Société Anonyme Monégasque au capital de 1.687.640 Euros – RCI 97 S 03277 – 4/6 Avenue Albert II – 98000 Monaco – Tél : +377 99 66 63 00
N.I.S. 6110 Z 07638 – N° Intracommunautaire : FR 73 0000 42183

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. MT se réserve notamment le droit de refuser l'installation d'une application (ou librairie d'application). Le Client pourra dans ce cas prendre la responsabilité d'installer l'applicatif ou la librairie lui-même, MT se dégageant alors de toute responsabilité de maintien ou de stabilité de la VM.

MT recommande l'utilisation des dernières versions des logiciels utilisés. Dans le cadre d'un VPS Managé ou d'un VPS Infogéré, MT maintiendra uniquement des versions de logiciels ou d'un système d'exploitation supportés par les éditeurs. Dans le cas où le Client décidait d'utiliser une version non supportée d'un système d'exploitation ou d'une application par l'éditeur correspondant, MT ne garantirait pas le fonctionnement correct de la VM du Client.

En cas de corruption ou de destruction du système d'exploitation ou des données du Client, une prestation de restauration ou de remise à niveau pourra être proposée au Client en fonction du niveau de Support souscrit par ce dernier pour la VM concernée. Le détail et les tarifs de cette prestation pourront être fournis par MT à la demande du Client.

4.3 Le Client est informé que la mise en service des Prestations peut être conditionnée à la conformité de l'usage de la VM par le Client et à certains prérequis techniques définis par MT à la signature du Bon de Commande. Un délai d'installation spécifique pourra être requis en conséquence, la mise à disposition de la Prestation étant notifiée par MT par tout moyen.

Le Client reconnaît être informé que :

- Le Client est seul responsable des logiciels qu'il pourrait installer lui-même sur les VM mises à disposition par MT,
 - Le Client est seul responsable du dimensionnement des Prestations pour ses usages selon les Gabarits et formats proposés par Monaco Telecom,
 - Le Client pourra faire toute remontée utile afin de procéder à des ajustements éventuels afin de faire évoluer le produit VPS by MT,
 - Le Client est seul et entièrement responsable des Données, de leur exploitation et de l'utilisation ainsi que de la sécurité globale de ses infrastructures et de ses choix techniques.
 - Le Client est responsable d'obtenir les droits et/ou licences nécessaires pour l'exploitation et la maintenance du système d'exploitation et des applicatifs installés sur sa VM.
- 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.

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. Les engagements spécifiques de traitement des incidents dépendent du niveau de Support et de l'option Haute Disponibilité de la VM du Client.

a) Taux de disponibilité des Services

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

$$T = \frac{[\text{Durée totale d'une année} - \text{Somme des durées des interventions programmées}] - \text{Somme des durées d'indisponibilité du Service}}{[\text{Durée totale d'une année} - \text{Somme des durées des interventions programmées}]} \times 100$$

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).

Dans le cas d'une VM en Haute Disponibilité, MT s'engage à un taux de disponibilité annuelle des Services de 99,988% (ce qui correspond à une durée maximale d'indisponibilité cumulée des Services de 1h 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 et du niveau de Support de la VM :

Incident	VPS Standard	VPS Managé et VPS Infogéré
Critique	4 HO	2 heures
Majeure	12 HO	4 HO
Mineure	5 JO	1 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 VPS 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 options de l'offre VPS 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 Reconduction**).

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 Reconduction 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.

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.