



SymbiOS
Network



Conditions Générales

Cloud Services SymbiOS Network SARL



SymbiOS Network SARL

Table des matières

1. Dispositions générales	2	8.2. Pénalités	5
2. Définitions.....	2	8.3. Disponibilité et entretien du réseau.....	6
3. Formation du contrat et acceptation du service	2	8.4. Publication et pertes de données.....	6
4. Prestations de SYMBIOS NETWORK SARL.....	3	8.5. Sauvegarde et protection de données	7
5. Tarifs et conditions de paiement.....	3	8.6. Sécurité du réseau	7
6. Espace disque	4	8.7. Logiciels	7
6.1. Revente.....	4	8.8. Faute grave ou intentionnelle	7
6.2. Adresse IP.....	4	9. Modification d'abonnement, quota, rétention des données	7
6.3. Base de données MySQL	4	9.1. Sauvegarde en ligne	7
6.4. Scripts	4	9.1.1. Durée de rétention des données.....	8
7. Obligations et responsabilité(s) du Client.....	4	9.1.2. Quota d'espace de stockage	8
7.1. Mise en service.....	4	9.2. Hosted Exchange.....	8
7.2. Utilisation de l'accès.....	4	9.2.1. Durée de rétention des données.....	9
7.3. Mots de passe	4	9.3. Cloud application (Microsoft Webapp).....	9
7.4. Sécurité des systèmes	4	9.3.1. Durée de rétention des données.....	9
7.5. Cloud application Microsoft WebApp (Bureau Virtuel).....	5	9.4. Serveur dédié (physique ou virtuel)	9
7.6. Adresses de contact	5	9.4.1. Durée de rétention des données.....	9
8. Obligations, responsabilités, droits et garanties de SYMBIOS NETWORK SARL.....	5	10. Force majeure.....	10
8.1. Service Level Agreement (SLA)	5	11. Recours à des tiers.....	10
8.1.1 Hosted Exchange.....	5	12. Protection et localisation des données.....	10
8.1.2 Sauvegarde en ligne	5	13. Confidentialité	10
8.1.3 Partage de fichiers sécurisés, Serveur dédié et Bureau virtuel (Cloud application - Microsoft WebApp).....	5	14. Propriété intellectuelle	10
		15. Modification des prix ou des CG.....	11
		16. Durée et résiliation des abonnements	11
		17. For juridique et droit applicable	11

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales (ci-après dénommées «CG» s'appliquent à l'ensemble des services d'hébergement fournis par la société SymbiOS Network SARL ainsi qu'à l'utilisation de l'infrastructure du réseau mis à disposition par SymbiOS Network SARL vue du stockage, de la transmission et de l'échange de données informatiques. Ces CG sont annexées au contrat et en font partie intégrante. Elles ont pour but de définir dans quel cadre et à quelles conditions SymbiOS Network SARL s'engage à fournir ses prestations. Les services sont proposés au Client, sous réserve de son acceptation des présentes CG. Le Client déclare et reconnaît, en conséquence, avoir lu et compris les conditions générales des services hébergés. Le seul fait de faire appel à SymbiOS Network SARL entraîne l'acceptation pleine et entière de ces CG. Les présentes conditions générales annulent et remplacent toutes les conventions orales ou écrites qui auraient pu être conclues antérieurement entre les parties à cet égard.

2. Définitions

Dans les présentes CG, les termes suivants ont, sauf précision contraire, la signification suivante :

- Client : personne physique ou morale qui bénéficie des services fournis par SymbiOS Network SARL
- Service(s) : ensemble des prestations d'hébergement développées et/ou commercialisées par SymbiOS Network SARL
- Abonnement : souscription d'un contrat pour un raccordement à un réseau ou à un service d'hébergement

- Mise en service: mise à disposition du service auprès du Client après activation.
- Hébergement : l'hébergement consiste à stocker un volume de données sur un ou des serveur(s) informatique(s) distant(s). Il repose sur un savoir-faire informatique évolué qui permet de stocker ces données tout en garantissant leur fiabilité, leur sécurité et leur accès.
- Serveur: ordinateur maître assurant l'exécution du logiciel d'administration, qui contrôle l'accès au réseau et à ses ressources.
- Données: informations de quelque nature qu'elles soient et notamment des textes, images, sons, vidéos, etc. transitant sur le réseau et/ou stockées sur un serveur.
- Réseau : ensemble de l'installation assurant la transmission et/ou l'acheminement entre les points de terminaison de ce réseau de données ou de signaux de télécommunications, ainsi que l'échange des informations. Le fait que le réseau soit interne, local, public, privé ou autre est sans influence; ce terme recouvre tant les réseaux Internet, Intranet qu'Extranet.

3. Formation du contrat et acceptation du service

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire du numéro de téléphone par e-mail ou par courrier postal à l'adresse de la société.

De convention expresse entre SYMBIOS NETWORK SARL et le Client, l'ouverture par SYMBIOS NETWORK SARL d'un ticket de mise en service vaudra le consentement irrévocable du Client au contrat. Il est expressément convenu entre les parties que le client reconnaît dans ses rapports avec SYMBIOS NETWORK SARL la validité et la force probante des courriers et enregistrements informatiques conservés. Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des prestations effectuée par SymbiOS. Les services SYMBIOS NETWORK SARL sont soumis à l'acceptation par le Client pour vérifier leur conformité avec les dispositions contractuelles. L'acceptation doit avoir lieu dans les (30 jours) suivant la mise en service. Passé ce délai, le service sera considéré comme ayant été accepté et approuvé.

4. Prestations de SYMBIOS NETWORK SARL

SYMBIOS NETWORK SARL développe et fournit des solutions et services dans le secteur de l'informatique. SYMBIOS NETWORK SARL fournit ses prestations avec professionnalisme et soin, conformément aux règles de l'art du moment et aux termes et conditions de l'accord. Les prestations fournies par SYMBIOS NETWORK SARL ont pour but de répondre aux besoins du Client. Les prestations de services hébergés fournies par SYMBIOS NETWORK SARL sont principalement consacrées à/au :

- L'hébergement de serveurs dédiés
- L'hébergement de solutions de messagerie et de travail collaboratif (Hosted Exchange)
- L'hébergement d'un bureau virtuel (Cloud application – Microsoft Webapp)
- La sauvegarde de données en ligne (Backup Online)
- Partage sécurisé de fichiers
- Un accès distant sécurisé (VPN-SSL)
- L'installation d'un relai de messagerie filtré et sécurisé (service de passerelle antivirus et antispam)

5. Tarifs et conditions de paiement

Les tarifs des abonnements s'entendent en francs suisses, hors taxes et sans aucun escompte. Le Client s'engage à régler le montant facturé au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture. Si l'abonnement est conclu en cours d'année, la facturation se fera au prorata temporis de l'année en cours. SYMBIOS NETWORK SARL se réserve le droit de facturer CHF 20 pour chaque rappel. Si le Client ne paie pas dans les 20 jours après l'échéance contractuelle de paiement de la facture du contrat de services. SYMBIOS NETWORK SARL pourra sans notification supplémentaire suspendre partiellement ou intégralement la fourniture de ses prestations ou de ses services. Dans ce dernier cas, faute de règlement, le Client sera en demeure et tenu d'accorder à SYMBIOS NETWORK SARL l'accès aux équipements utilisés, afin de les désinstaller et récupérer le matériel mis à disposition du client. En accord avec le Client, toute prestation complémentaire non convenue dans un abonnement ou un contrat donne lieu à une facturation minimale d'une heure de travail au tarif en vigueur et ce, quelle que soit la durée de l'intervention et quel que soit le résultat de celle-ci. Toute heure de travail entamée est due. Les frais de déplacement seront facturés au tarif de 100 CHF par heure de déplacement (aller-retour) supérieur ou égal à 60 minutes. Dans le cas où une prestation n'aurait pas pu être effectuée en raison de l'absence du Client sur le site, la prestation sera facturée à hauteur de 140 CHF non remboursables. Les heures de travail effectuées par SYMBIOS NETWORK SARL en dehors de l'horaire usuel, soit du lundi au vendredi de 07h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00, seront majorées comme suit : de 18h00 à 24h00 : 125% du tarif de base ; de minuit à 7h30 du matin 150% du tarif de base ; le samedi 125% du tarif de base ; le dimanche

150% du tarif de base. Les heures de travail donnent lieu à une majoration lorsque le Client en fait la demande express ou lorsque la nature d'une intervention ou son caractère urgent le nécessite.

6. Espace disque

L'espace disque mis à disposition par SYMBIOS NETWORK SARL ne peut en aucun cas être utilisé pour assurer la sauvegarde de données personnelles ou privées, à des fins d'archivage ou de conservation. La diffusion continue de fichiers audio ou vidéo (streaming) est prohibée.

6.1. Revente

Le «sous-hébergement» envers d'autres entités, physiques ou morales, ainsi que la revente des services offerts ne sont pas autorisés, sauf autorisation pour les revendeurs agréés par SYMBIOS NETWORK SARL.

6.2. Adresse IP

Toute adresse de protocole Internet ou « Adresse IP » attribuée par SYMBIOS NETWORK SARL en relation avec un service ne devra être utilisée qu'en rapport avec ce service.

6.3. Base de données MySQL

Aucun accès externe à la base de données MySQL (via ODBC ou Access) n'est autorisé. Les connexions persistantes sont également interdites.

6.4 Scripts

L'utilisation de scripts CGI (Perl, PHP ou autres) doit demeurer dans les limites afférentes à la capacité et à la

configuration du serveur concerné. Il n'est pas permis, sur l'espace disque mis à disposition, d'appeler des scripts ou des pages depuis des bots IRC (pour stocker la liste des utilisateurs connectés par exemple)

7. Obligations et responsabilité(s) du Client

7.1. Mise en service

Le Client est responsable de la mise en service de ses informations. Il s'engage à raccorder, au réseau uniquement, des installations conformes aux dispositions de la législation sur les télécommunications.

7.2. Utilisation de l'accès

Le Client est responsable de toute utilisation de son accès, même par des tiers non autorisés.

7.3. Mots de passe

Le Client maintiendra le secret sur les mots de passe confiés et sera responsable de tout dommage pouvant en résulter.

7.4. Sécurité des systèmes

En fonction de l'état de la technique, le Client prend des mesures pour empêcher toute ingérence non autorisée dans des systèmes tiers et la diffusion de virus informatiques, vers, chevaux de Troie, bombes logiques, etc. Le Client s'engage à promouvoir l'éthique en s'interdisant et en interdisant la publication ou la transmission de données en violation : aux droits de la propriété intellectuelle ; aux lois sur la concurrence déloyale et la protection des consommateurs ; aux lois contre le blanchiment de l'argent ; et de tous documents jugés menaçants, à caractère violent, raciste, xénophobe, pornographique, etc. Par ailleurs, le Client s'abstiendra d'utiliser abusivement les services et/ou

infrastructures mis à disposition, notamment dans le cas d'envoi massif de courriers électroniques non sollicités (Spam). SYMBIOS NETWORK SARL ne peut être tenu responsable de ces informations, ni des informations que le Client reçoit ou que des tiers diffusent ou proposent via les réseaux de télécommunications.

7.5. Cloud application Microsoft WebApp (Bureau Virtuel)

Le Client doit être au bénéfice d'un contrat d'entretien avec l'éditeur du logiciel pour toute application tierce installée appartenant à celui-ci.

7.6. Adresses de contact

Le Client s'engage à maintenir une adresse de correspondance postale valide en tout temps ainsi qu'une adresse électronique de contact (email) fonctionnelle et relevée régulièrement. En cas de changement d'adresse email, le client s'engage à le communiquer dans les plus brefs délais à SYMBIOS NETWORK SARL.

8. Obligations, responsabilités, droits et garanties de SYMBIOS NETWORK SARL

8.1. Service Level Agreement (SLA)

Pour les abonnements de services en ligne incluant un accord de niveau de service ou en anglais « Service Level Agreement » (SLA), SYMBIOS NETWORK SARL s'engage à respecter les mesures de performance de la prestation correspondant aux objectifs du niveau de service. La performance de la prestation est évaluée en fonction du temps de disponibilité mensuel, qui désigne le nombre total de minutes dans un mois où les aspects du service en ligne sont disponibles, multiplié par le nombre d'utilisateurs concernés.

8.1.1 Hosted Exchange

Le temps de disponibilité pour l'hébergement de solutions de messagerie et de travail collaboratif se définit comme toute période au cours de laquelle les utilisateurs finaux peuvent envoyer et recevoir des messages électroniques avec Outlook Web Access.

8.1.2 Sauvegarde en ligne

Le temps de disponibilité pour la sauvegarde de données en ligne correspond à toute période de laquelle les utilisateurs finaux peuvent accéder à la console d'accès web ou à la console de management, interface flexible à travers laquelle ils peuvent configurer leur système et en surveiller le fonctionnement.

8.1.3 Partage de fichiers sécurisés, Serveur dédié et Bureau virtuel (Cloud application - Microsoft WebApp)

La performance est évaluée en fonction des ping ICMP qui sont envoyés à chaque élément hébergé toutes les 5 minutes (Tests). Un élément est considéré comme disponible à un instant donné si le test de ping ICMP a été effectué et a reçu une réponse positive dans les 10 secondes. Pour un élément redondant, le test est considéré comme réussi si n'importe lequel des composants du système redondant est disponible.

8.2. Pénalités

En cas de manquement aux objectifs du niveau de service, des pénalités peuvent être attribuées à SYMBIOS NETWORK SARL. Celles-ci se définissent en fonction du taux de temps de disponibilité mensuel :

- 20% de remise mensuelle sur l'abonnement contracté pour un taux de temps de disponibilité mensuel inférieur à 99,9%

- 30% de remise mensuelle sur l'abonnement contracté pour un taux de
- temps de disponibilité mensuel inférieur à 99%
- 40% de remise mensuelle sur l'abonnement contracté pour un taux de temps de disponibilité mensuel inférieur à 95%.

Le niveau de service ne s'applique pas aux problèmes de fonctionnement et de disponibilité :

- qui sont dus à des facteurs indépendants de la volonté de SYMBIOS NETWORK SARL ;
- qui sont dus au matériel ou logiciel du Client ou à un matériel ou à un logiciel d'un tiers ;
- qui sont dus à l'utilisation d'un service en ligne par le Client contraire aux recommandations de SYMBIOS NETWORK SARL ;
- qui sont dus à des actions ou à des inactions non autorisées de la part du Client ou de la part de ses représentants, prestataires ou fournisseurs, ou de toute personne qui accède au réseau d'SYMBIOS NETWORK SARL en utilisant les mots de passe ou équipement du Client ;
- qui sont dus au fait que le Client ne se conforme pas à tous les besoins de configuration requis, ou qu'il n'utilise pas les plateformes prises en charge et ne respecte pas toute règle de bon usage
- qui sont dus à la détérioration et au blocage de virus par des filtres, afin d'empêcher une infection
- qui sont dus à l'entrée de courriers indésirables ou courriers électroniques non sollicités (Spam)

8.3. Disponibilité et entretien du réseau

SYMBIOS NETWORK SARL ne garantit pas un fonctionnement sans dérangement des prestations de service. En particulier, SYMBIOS NETWORK SARL ne peut garantir le service ininterrompu, le service à un moment précis, la vitesse d'enregistrement ou de transmission des données ou la qualité des données enregistrées ou transmises. SYMBIOS NETWORK SARL ne pourra être tenu responsable des éventuels problèmes techniques indépendants de sa volonté, notamment les coupures, surcharges de ligne ou pannes matérielles. SYMBIOS NETWORK SARL n'est pas responsable de prétentions ou de dommages qui naissent chez le Client ou chez le client de ce dernier, en particulier pour les dommages en raison de l'impossibilité d'obtenir l'accès au réseau ou d'envoyer des informations ou d'en recevoir.

SYMBIOS NETWORK SARL n'est en outre pas responsable des interruptions d'exploitation qui servent à la réparation de dérangements, à l'introduction de nouvelles technologies ou à des buts semblables. SYMBIOS NETWORK SARL se réserve par ailleurs la faculté de suspendre exceptionnellement et brièvement l'accessibilité aux serveurs pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses services.

8.4. Publication et pertes de données

SYMBIOS NETWORK SARL n'est pas responsable de la publication de données par inadvertance ni de leur détérioration ou de leur effacement. La publication de liens sur un site hébergé par SYMBIOS NETWORK SARL ne saurait en aucun cas être interprété comme une approbation ou une recommandation de la page liée ni de son contenu. SYMBIOS NETWORK SARL n'encourt

aucune responsabilité de ce fait. SYMBIOS NETWORK SARL ne peut être également tenu responsable de la perte d'information due à l'utilisation du filtre de courriers de masses non désirés (Spam) ou de l'antivirus.

8.5. Sauvegarde et protection de données

Le Client reconnaît que, en l'état de l'art, la mise en œuvre de moyens de sauvegarde de données grâce à des matériels et logiciels de « Backup » ne saurait être à elle seule une garantie absolue de sauvegarde et restitution de données et qu'en conséquence la prestation de sauvegarde de données fournie par SYMBIOS NETWORK SARL constitue strictement une obligation de moyens. Le Client reconnaît également que, en l'état de l'art, la mise en œuvre de moyens de protection au travers de matériels et logiciels de type « Firewall » ne saurait être à elle seule une garantie absolue de protection et qu'en conséquence la prestation de protection fournie par SYMBIOS NETWORK SARL constitue strictement une obligation de moyens.

8.6. Sécurité du réseau

SYMBIOS NETWORK SARL ne peut être tenu responsable d'un emploi frauduleux et de dommages causés par des tiers pour des défauts de sécurité du réseau de télécommunications ainsi que pour les frais de réparation et de support. SYMBIOS NETWORK SARL se réserve le droit unilatéral de refuser ou de révoquer en tout temps la publication de données dont l'existence ou le contenu viole ou est susceptible de violer le droit ou la coutume suisse et internationale ou les conditions contractuelles convenues avec le Client. Un avertissement préalable n'est pas nécessaire. Le Client répondra alors exclusivement de tout dommage subi par SYMBIOS NETWORK SARL, en cas de poursuite pénale,

civile ou administrative. Des prétentions en réparation du tort moral sont réservées.

8.7. Logiciels

Les licences des logiciels préinstallés sont la propriété d'SYMBIOS NETWORK SARL. SYMBIOS NETWORK SARL n'a aucune obligation de mettre à jour un logiciel préinstallé même si une nouvelle version des logiciels est disponible. L'application d'une mise à jour est évaluée au cas par cas et discutée avec le Client. Il en va de même pour les mises à jour éventuelles du système d'exploitation et des logiciels tels que PHP, MySQL, Apache, etc. Le Client n'est pas autorisé à installer des logiciels sur le serveur, mais SYMBIOS NETWORK SARL se charge d'installer tous logiciels à la demande du client pour autant que ce logiciels est compatible avec le système mis en place et que ça n'engendre pas d'éventuelles incompatibilités avec le matériel ou les logiciels déjà installés.

8.8. Faute grave ou intentionnelle

En cas de faute grave ou intentionnelle, la responsabilité éventuelle prouvée de SYMBIOS NETWORK SARL sera limitée à une note de crédit égale à deux (2) mois d'abonnement au prorata de l'abonnement annuel du contrat. Dans la mesure où la loi l'admet, la responsabilité pour les dommages indirects et les dommages consécutifs est exclue.

9. Modification d'abonnement, quota, rétention des données

9.1. Sauvegarde en ligne

SYMBIOS NETWORK SARL s'engage à choisir les outils utilisés pour le logiciel de sauvegarde en ligne avec soin

et professionnalisme. SYMBIOS NETWORK SARL n'a cela dit aucune influence sur d'éventuelles erreurs, mises à niveau et changements du logiciel de sauvegarde en ligne. SYMBIOS NETWORK SARL envoie régulièrement au Client des rapports par courrier électronique, avec lesquels le Client peut vérifier le bon fonctionnement du logiciel de sauvegarde en ligne. Il appartient toutefois au Client de veiller à ce que le logiciel de sauvegarde en ligne soit exécuté et mis à jour régulièrement. SYMBIOS NETWORK SARL n'a pas d'influence sur la disponibilité et la sécurité des données stockées initialement ou de façon incrémentale sur le support local de données du Client (Sauvegarde locale). En fonction de ses besoins, le Client peut à tout moment commander une augmentation (« Upgrade ») ou une diminution (« Downgrade ») du volume de son espace de stockage. Dans le cas d'une diminution celle-ci ne dépassera pas 20 % de la valeur prévue dans le contrat d'abonnement. Les ajustements tarifaires se feront au 1er du mois suivant. En cas de solde en faveur du Client, celui-ci sera crédité sur la prochaine période de facturation.

9.1.1. Durée de rétention des données

La rétention désigne le temps ou la durée de conservation d'une sauvegarde avant son expiration et suppression. La durée de rétention pour chaque travail de sauvegarde est spécifiée d'avance avec le client. Lors la configuration initiale, le client peut spécifier la durée de rétention et mandater SYMBIOS NETWORK SARL pour effectuer la configuration choisie. A l'installation initiale ou sur demande expresse du client, SYMBIOS NETWORK SARL fournira un état de la configuration du système de sauvegarde en vigueur par courrier électronique, mentionnant les éléments suivants : liste de sélections (liste des répertoires, base de données et autres éléments sauvegardés), durée de rétention et fréquence

des sauvegardes. Note : toute modification de la durée de rétention et des listes de sélections a un impact sur le volume des données stockées (quota)

9.1.2. Quota d'espace de stockage

En cas de dépassement des trois-quart (75%) du quota d'espace virtuel souscrit par le Client, correspondant au volume des données stockées (dédupliées et compressées), SYMBIOS NETWORK SARL s'engage à informer le Client par courrier électronique de l'état de la situation. Celui-ci devra alors communiquer dans un délai raisonnable à SYMBIOS NETWORK SARL s'il souhaite acquérir du quota d'espace de stockage supplémentaire ou réduire le volume de ses données (archivage) ou modifier la durée de rétention. Note : Lorsque que le quota du Client est dépassé, le logiciel de sauvegarde cesse de fonctionner.

9.2. Hosted Exchange

SYMBIOS NETWORK SARL a choisi Microsoft Exchange comme solution de messagerie collaborative. La sélection et la configuration de ce système ont été effectuées avec soin et professionnalisme. SYMBIOS NETWORK SARL n'a cela dit aucune influence sur d'éventuelles erreurs, mises à niveau et changements de fonctionnalités dans le logiciel Microsoft Exchange. En fonction de ses besoins, le Client peut à tout moment commander une augmentation (« Upgrade ») ou une diminution (« Downgrade ») du volume de son espace de stockage ou du nombre de boîtes hébergées. Dans le cas d'une diminution celle-ci ne dépassera pas 20 % de la valeur prévue dans le contrat d'abonnement. Les ajustements tarifaires se feront au 1er du mois suivant. En cas de solde en faveur du Client, celui-ci sera crédité sur la prochaine période de facturation.

9.2.1. Durée de rétention des données

La rétention désigne le temps ou la durée de conservation d'une sauvegarde avant sa suppression. SYMBIOS NETWORK SARL s'engage à garantir au Client un temps de rétention des données de :

- 14 jours sur les sauvegardes journalières
- 4 semaines sur les sauvegardes hebdomadaires

9.3. Cloud application (Microsoft Webapp)

SYMBIOS NETWORK SARL a choisi Microsoft Windows et Microsoft WebApp pour la solution Cloud Application avec soin et professionnalisme. SYMBIOS NETWORK SARL n'a cela dit aucune influence sur d'éventuelles erreurs, mises à niveau et changements des logiciels de Cloud Application. En fonction de ses besoins, le Client peut à tout moment commander une augmentation (« Upgrade ») ou une diminution (« Downgrade ») du volume de son espace de stockage ou du nombre d'utilisateur (compte Active Directory). Dans le cas d'une diminution celle-ci ne dépassera pas 20 % de la valeur prévue dans le contrat d'abonnement. Les ajustements tarifaires se feront au 1er du mois suivant. En cas de solde en faveur du Client, celui-ci sera crédité sur la prochaine période de facturation.

9.3.1. Durée de rétention des données

La rétention désigne le temps ou la durée de conservation d'une sauvegarde avant sa suppression. SYMBIOS NETWORK SARL s'engage à garantir au Client un temps de rétention des données de :

- 14 jours sur les sauvegardes journalières
- 4 semaines sur les sauvegardes hebdomadaires

Selon les besoins du Client et à sa demande, SYMBIOS NETWORK SARL peut toutefois consentir à modifier une durée de rétention pour tout type de fichier. Les modifications des périodes de rétention entraîneront une augmentation ou diminution du volume des données stockées (quota).

9.4. Serveur dédié (physique ou virtuel)

SYMBIOS NETWORK SARL a choisi Microsoft Windows pour la solution Serveur dédié avec soin et professionnalisme. SYMBIOS NETWORK SARL n'a cela dit aucune influence sur d'éventuelles erreurs, mises à niveau et changements des logiciels de Serveur dédié. En fonction de ses besoins, le Client peut à tout moment commander une augmentation (« Upgrade ») ou une diminution (« Downgrade ») du volume de son espace de stockage ou du nombre d'utilisateur (compte Active Directory). Dans le cas d'une diminution celle-ci ne dépassera pas 20 % de la valeur prévue dans le contrat d'abonnement. Les ajustements tarifaires se feront au 1er du mois suivant. En cas de solde en faveur du Client, celui-ci sera crédité sur la prochaine période de facturation.

9.4.1. Durée de rétention des données

Le temps de rétention, désignant le temps ou la durée de conservation d'une sauvegarde avant sa suppression. SYMBIOS NETWORK SARL s'engage à garantir au Client un temps de rétention des données de :

- 14 jours sur les sauvegardes journalières
- 4 semaines sur les sauvegardes hebdomadaires

Selon les besoins du Client et à sa demande,

SYMBIOS NETWORK SARL peut toutefois consentir à modifier une durée de rétention pour tout type de fichier. Les modifications des périodes de rétention entraîneront une augmentation ou diminution du volume des données stockées (quota).

10. Force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la Jurisprudence des Cours et Tribunaux suisses, notamment les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, blocage des réseaux de télécommunications, les pannes de courant, l'apparition de virus, et autres cas indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des services. Dans les cas énumérés ci-dessus, les obligations des contrats seront suspendues.

11. Recours à des tiers

Pour satisfaire ses engagements contractuels, SYMBIOS NETWORK SARL peut à tout moment faire appel à des tiers. Dans ce cas, ils seront soumis aux termes des présentes conditions générales.

12. Protection et localisation des données

SYMBIOS NETWORK SARL s'engage à traiter avec attention les données de ses Clients et à respecter les dispositions sur la protection des données. SYMBIOS NETWORK SARL ne saisit, n'enregistre et ne traite que les données requises pour l'accomplissement des obligations contractuelles, le suivi de la relation clientèle,

la garantie d'une qualité élevée des prestations, la sécurité du fonctionnement et de l'infrastructure, ainsi que pour la facturation. Des données non personnelles du Client, telles que les adresses IP, sont automatiquement mémorisées et conservées en raison du processus technique appliqué et conformément à la législation en vigueur. Le Client autorise SYMBIOS NETWORK SARL à traiter et à utiliser ses données en interne, afin de lui permettre d'assurer un service optimal. SYMBIOS NETWORK SARL prend à cet effet des mesures pour protéger son réseau. SymbiOS Network SARL s'engage à maintenir une infrastructure pour les serveurs hébergés dans ses Datacenter et d'en assurer la sécurité générale.

13. Confidentialité

SYMBIOS NETWORK SARL et le Client s'engagent à tenir secrètes les informations de l'autre partie qualifiées de confidentielles, et en particulier à ne pas les rendre accessibles à des tiers non autorisés. Si SYMBIOS NETWORK SARL constate des actes illicites ou contraires aux bonnes mœurs, elle a le droit de communiquer les adresses du Client à des tiers, notamment aux autorités.

14. Propriété intellectuelle

Aucune partie n'utilisera le nom, les marques, noms commerciaux ou autres signes distinctifs appartenant à l'autre partie, et n'émettra de déclarations publiques relatifs aux relations contractuelles, sans l'approbation écrite préalable de l'autre partie. Tous les droits de propriété des produits mis à la disposition du Client pour la durée du contrat restent propriété d'SYMBIOS NETWORK SARL ou du donneur de licence. Les droits d'auteur pour les présentes (CG) sont détenues par la

société SYMBIOS NETWORK SARL. Le destinataire ne doit ni les reproduire ni les utiliser, que ce soit intégralement ou partiellement, à des fins d'offre commerciale, de fabrication ou toute autre fin sans obtenir l'autorisation préalable écrite de SYMBIOS NETWORK SARL. Elles sont à considérer au même titre que des informations confidentielles et contiennent des informations propriété des constructeurs et/ ou éditeurs.

15. Modification des prix ou des CG

SymbiOS Network SARL peut être amené à procéder à des modifications de prix ou à des modifications des conditions générales ou des conditions spécifiques qui rentreront en vigueur au début de la prochaine période contractuelle. Le Client sera informé par courrier électronique ou courrier postal de toute modification le concernant au moins 60 jours avant son entrée en vigueur. Passé ce délai, les modifications seront réputées comme acceptées par le Client dans leur intégralité. Dès notification d'une modification, le client dispose d'un délai de 30 jours pour s'opposer à la modification et résilier le contrat de service affecté par la modification pour la fin de la période contractuelle.

16. Durée et résiliation des abonnements

Sauf convention contraire, l'abonnement est souscrit pour une durée minimale de 12 mois, pour les souscriptions supérieures à 12 mois celles-ci sont spécifiées sur le contrat d'abonnement ou sur la facture client. L'abonnement peut être résilié au 31 décembre de chaque année civile, moyennant un préavis de trois (3) mois. Si le Client résilie le contrat avant son expiration, il devra payer à SYMBIOS NETWORK SARL le montant dû pour l'entier de la durée minimale, même s'il n'utilise plus les services de SYMBIOS NETWORK SARL.

A défaut de résiliation, l'abonnement est réputé continuer tacitement pour une nouvelle période de 12 mois. A la fin du contrat ou sur demande expresse, SymbiOS Network SARL s'engage à remettre aux frais du Client toutes les données sur un support à définir, ainsi qu'à détruire toutes les données relatives au client dans un délai de 14 jours après la fin du contrat.

17. For juridique et droit applicable

En cas de litige, le for juridique est au siège Social de SymbiOS Network SARL. Le droit suisse est seul applicable.