

## **CONDITIONS GENERALES DE LOCATION ET D'HEBERGEMENT DE VPS - HDS**

### **EXPOSÉ PRÉALABLE**

Le Client souhaite bénéficier de la location d'un équipement web et d'un hébergement pour celui-ci.

KALANDA dispose des moyens techniques, des compétences et des infrastructures pour fournir ce service au Client.

**Cela exposé, il est arrêté ce qui suit :**

### **Article 1 – Documents contractuels**

Les documents contractuels sont dans l'ordre de préséance :

- Les présentes conditions générales
- ses annexes éventuelles

En cas de contradiction entre eux, les conditions générales prévalent les uns sur les autres dans l'ordre indiqué ci-dessus.

### **Article 2 : OBJET**

Les présentes conditions générales ont pour but de définir les conditions techniques et financières dans laquelle KALANDA s'engage à louer et à héberger sur sa plateforme serveur, le ou les serveur(s) Internet du Client.

Le Client reconnaît expressément que KALANDA ne participe aucunement au sens des présentes conditions générales à la conception, au développement et à la gestion du site Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

### **Article 3 : DURÉE ET DATE D'EFFET**

Les présentes conditions générales entreront en vigueur à compter de la date de souscription du service ou produit associé et ce, pour une période initiale définie à la souscription du service, soit un mois, un trimestre, un semestre, une année, ou deux années.

A l'issue de cette période initiale, le service sera tacitement renouvelé pour des périodes successives sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties, toujours en respectant un préavis de deux (2) mois avant la date d'expiration, ou, en suivant la procédure en ligne sur l'espace client.

### **Article 4 : SUPPORT TECHNIQUE DE KALANDA**

KALANDA met à la disposition du Client une assistance technique :

- Par email à [support@kalanda.net](mailto:support@kalanda.net)
- Ou par téléphone au 09 50 29 90 10 (appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 9h à 17h

## **Article 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE KALANDA**

### **5.1. INSTALLATION SERVEUR**

KALANDA met à la disposition du Client plusieurs types de serveurs dont les configurations matérielles et logicielles sont décrites dans le (ou les) bons de commande correspondant(s). Le Client peut à tout moment demander une évolution matérielle sur son serveur VPS telle que : ajout de mémoire vive, ajout d'un processeur ou d'un disque dur additionnel, etc. La demande de modification matérielle ou logicielle doit être effectuée par courrier électronique à [support@kalanda.net](mailto:support@kalanda.net). KALANDA communiquera au Client un nouveau bon de commande prenant en compte les modifications demandées sous réserve de l'accord préalable du service technique de KALANDA. Le démarrage des interventions ne peut intervenir qu'après acceptation du bon de commande par le client.

### **5.2. MAINTENANCE DE SERVEUR**

KALANDA s'engage à apporter tout le soin et la diligence, nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

KALANDA s'engage notamment à maintenir en état de fonctionnement le serveur loué. En cas de défaillance du serveur loué au client, KALANDA s'engage à remplacer le serveur défectueux dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption de service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, KALANDA en informera immédiatement le Client.

### **5.3. FORCE MAJEURE**

La responsabilité de KALANDA ne saurait être engagée si le serveur était indisponible pour des raisons de force majeure telles que la défaillance de longue durée du réseau public de distribution d'électricité, grèves, émeutes, guerres, tempêtes, tremblements de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs publics et privés dont dépend KALANDA.

### **5.4. INTERRUPTION DE SERVICE POUR MAINTENANCE**

KALANDA pourra interrompre le service à des fins de maintenance. La durée des interruptions ne devra pas être supérieure à une heure. Leur fréquence inférieure à une fois par semaine. Ces interruptions devront avoir lieu aux moments de la journée les moins préjudiciables aux trafics en provenance d'Europe et d'Amérique.

Toute interruption du service d'une durée supérieure à une heure et n'entrant pas dans le cadre de la maintenance normale des systèmes devra préalablement être signalée par KALANDA au Client par courrier électronique à l'adresse du Client.

En cas d'inaccessibilité du service due à des dysfonctionnements techniques du ressort de KALANDA ou de ses sous-traitants habituels, KALANDA disposera de 48 heures ouvrées pour trouver une solution aux problèmes. Dans le cas où aucune solution ne serait trouvée dans ces délais, le Client sera en droit de demander la résiliation du contrat de service concerné. Si les mêmes dysfonctionnements tendaient à se répéter plus de trois fois dans une période de trois mois, le Client sera en droit de demander la résiliation du contrat concerné et ce, même si les dysfonctionnements étaient à chaque fois réparés dans les délais convenus.

### **5.5. INTERRUPTION DE SERVICE POUR RAISON DE SÉCURITÉ**

KALANDA se réserve le droit d'interrompre à tout moment et sans préavis la connexion du serveur au réseau Internet si ce serveur constitue une menace pour le maintien de la sécurité des équipements hébergés par KALANDA. Cette menace peut être :

- consécutive à un piratage dudit serveur ou
- suite à la non installation de mise à jour destinée à détecter une faille de sécurité du système installé par le Client et dont la mise à jour a été demandée au Client par KALANDA ou
- tout simplement consécutive à l'installation d'une application jugée par le service technique KALANDA comme une menace à l'intégrité de la plateforme

KALANDA s'engage à rétablir la connexion dès que les mesures correctives auront été réalisées par le Client.

## **ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

### **6.1. ACCÈS AU SERVEUR**

Le Client a l'accès « root » au serveur et est l'administrateur du serveur loué par KALANDA. A ce titre, il est responsable de l'installation de toute application installée par ses soins sur ce serveur.

### **6.2. CAS DU PIRATAGE**

En cas de piratage du serveur du Client, KALANDA avertira par courrier électronique qu'une procédure de réinstallation sera lancée sous trois (3) jours ouvrés afin de garantir la sécurité de l'ensemble de l'architecture serveur de KALANDA. La réinstallation complète du serveur du Client suppose que le Client ait effectué la sauvegarde complète de ses données. KALANDA n'est pas tenu de réaliser cette sauvegarde sauf si le client en fait la demande expresse auprès du service commercial de KALANDA par courrier électronique à [support@kalanda.net](mailto:support@kalanda.net) et après confirmation de réception de cet email. Ce service de sauvegarde fera l'objet d'une facturation spécifique et sera réalisé à compter de la date de réception du paiement. KALANDA n'est pas tenu de procéder au transfert des données du système piratés vers le nouveau système sauf si le client en fait la demande expresse auprès du service commercial KALANDA par courrier électronique à [support@kalanda.net](mailto:support@kalanda.net) et après confirmation de réception de cet email. Ce service de transfert de données fera l'objet d'une facturation spécifique et sera réalisé à compter de la date de réception du paiement. KALANDA limite son intervention à l'installation d'un nouveau système d'exploitation tel que défini dans le bon de commande.

### **6.3. RESPONSABILITÉ DES CONTENUS**

Le Client s'engage à utiliser les services de KALANDA uniquement dans la poursuite de buts légaux.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations et de services sur l'Internet.

Le Client est seul responsable des éventuelles atteintes aux droits de la propriété intellectuelle d'autrui et plus particulièrement des atteintes à tout signe distinctif préexistant, et notamment marque, nom commercial, dénomination sociale, droits de la personnalité, enseigne, etc. ainsi qu'à tout droit d'auteur et droits voisins, et d'une manière générale sur les droits des personnes et des biens.

En effet, le Client s'engage à ne pas faire circuler depuis son site web, de contenus :

- contraire à l'ordre public, et aux bonnes mœurs.
- à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou la réputation d'autrui.
- incitant à la haine ou à la discrimination d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur sexe, de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.
- menaçant une personne ou un groupe de personnes.
- à caractère pédophile.
- incitant à commettre un délit, des actes violents, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité.
- incitant au suicide.
- permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant les actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunication, des virus et d'autres bombes logiques et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens.
- en violation du caractère privé des correspondances.

### **6.4. UTILISATION DU SPAM**

L'envoi de courriers électroniques non sollicités (« spam ») est formellement interdit.

La loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique parue au J.O n° 143 du 22 juin 2004 énumère notamment les points suivants :

« Toutefois, la prospection directe par courrier électronique est autorisée si les coordonnées du destinataire ont été recueillies directement auprès de lui, dans le respect des dispositions de la loi n° 78-

17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, à l'occasion d'une vente ou d'une prestation de services, si la prospection directe concerne des produits ou services analogues fournis par la même personne physique ou morale, et si le destinataire se voit offrir, de manière expresse et dénuée d'ambiguïté, la possibilité de s'opposer, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, et de manière simple, à l'utilisation de ses coordonnées lorsque celles-ci sont recueillies et chaque fois qu'un courrier électronique de prospection lui est adressé.

Dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé. »

Suite à une plainte concernant un courrier électronique envoyé à partir d'installations hébergées par KALANDA ou mentionnant les URL des sites hébergés par KALANDA, ce dernier est en droit d'interrompre partiellement ou totalement le service mis en cause voire rompre définitivement le contrat associé, sans que le Client ne puisse prétendre à quelque dédommagement ou remboursement que ce soit.

Si, du fait de l'envoi de Spam par le Client, une ou plusieurs adresses IP du réseau KALANDA ou tout domaine en gestion par KALANDA pour le compte de ses clients venait à être "blacklisté" suite à une plainte, le Client se verrait facturé d'un coût forfaitaire de 200 euros HT par plainte reçue qui porterait préjudice au bon fonctionnement de KALANDA et/ou à ses autres clients. En ce cas, KALANDA pourra sans préavis ni indemnité suspendre tous les services fournis au Client ayant été l'objet de telles plaintes.

A discrétion de KALANDA, une vérification des contenus des services mis à disposition du client peut être réalisée, ceci afin de constituer de preuve sur constat de violation des obligations du client.

## **6.5. OBLIGATION D'INFORMATION DU CLIENT**

Le Client s'engage à informer KALANDA par courrier électronique à l'adresse « [contact@kalanda.net](mailto:contact@kalanda.net) » de toute modification concernant sa situation personnelle, notamment changement d'adresse postale, d'adresse email, de domiciliation bancaire. KALANDA ne pourra être tenu responsable de toute interruption de service ou perte de nom de domaine lié à l'oubli par le Client de la notification de ces nouvelles coordonnées.

## **6.6. SAUVEGARDE EFFECTUÉE PAR LE CLIENT**

Dans le cas où des sauvegardes seraient effectuées par le personnel du Client, par des sous-traitants ou par tout autre partenaire choisi par lui, « le Client » supportera seul les conséquences d'une mauvaise utilisation. KALANDA ne saurait être tenu pour responsable au cas où le site du Client deviendrait inaccessible de ce fait.

« Le Client » se porte garant, en son nom et au nom de son personnel ou de tout tiers choisi par lui, de la bonne utilisation des accès qui lui sont fournis et de la non divulgation des mots de passe et autres paramètres qui permettent de sécuriser l'accès au serveur.

## **ARTICLE 7 : CONFIDENTIALITÉ**

KALANDA et le Client assurent le caractère confidentiel des termes du contrat associé et de toute information obtenue dans le cadre de son application.

Elles s'engagent en leur nom comme en celui de leurs personnels et de leurs sous-traitants à respecter le secret professionnel et à considérer comme strictement confidentiels pendant la durée du contrat associé et après son expiration, tous renseignements fournis, tous documents confiés, tous entretiens auxquels ils participent.

## **ARTICLE 8 : CONDITIONS FINANCIÈRES**

### **8.1. FRAIS INITIAUX D'HÉBERGEMENT**

KALANDA facturera à la signature du contrat associé des frais initiaux de mise en place de l'hébergement du serveur du Client.

## **8.2. LOYER D'HÉBERGEMENT**

L'hébergement du serveur du Client fera l'objet d'un loyer fixe et non fractionnable. Ce loyer correspond aux prestations décrites dans le bon de commande correspondant.

## **8.3. VALIDITÉ DU PRIX**

Tous les prix s'entendent hors taxes françaises et étrangères. Les factures établies par KALANDA tiennent compte des dispositions fiscales et sociales en vigueur et au cas où celles-ci seraient modifiées, les variations de prix qui en résulteraient prendraient effet dès le jour de leur mise en application.

## **8.4. RÉVISION DU PRIX**

Le prix du loyer correspondant à l'hébergement et à la location du serveur pourra être révisé à chaque échéance du contrat selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

Montant révisé = Montant actuel x Dernier Indice publié / Indice contrat retenu

## **8.5. MODALITÉS DE RÈGLEMENT**

Les sommes dues par le Client seront payées par chèque, CB, Paypal ou virement effectuée sur la banque de KALANDA. A ce titre, KALANDA communiquera son relevé d'identité bancaire sur demande.

Dans le cas où l'établissement bancaire du Client est situé en dehors du territoire national français, les sommes dues par le Client seront payées par :

Devise Euros : Virement, CB et Paypal

Devise étrangères : Paypal uniquement

## **8.6. TERMES DE RÈGLEMENT**

Les frais initiaux d'hébergement sont payables dès la commande.

Le loyer dû par le Client au titre du Service d'hébergement est facturé mensuellement, trimestriellement, semestriellement, ou annuellement aux premiers jours de la période concernée.

La première facture sera établie à la commande.

Conformément à la loi, il sera facturé en outre, du seul fait de la déchéance du terme, un intérêt de retard égal à 1,5 fois le taux légal.

KALANDA peut changer les méthodes et la périodicité de la facturation et des règlements avec un préavis d'un (1) mois.

KALANDA se réserve le droit de demander au Client et ce, à tout moment, une garantie financière lorsque la situation du Client le justifie (retard de paiement, modification de situation financière, etc.). Le refus du Client de fournir une telle garantie autorisera KALANDA à résilier librement le contrat. Le silence gardé par le Client pendant plus de cinq (5) jours ouvrés à compter de la demande de garantie vaudra refus du Client.

## **8.7. DÉFAUTS DE PAIEMENT**

En cas de retard de paiement dans l'hypothèse de virement bancaire ou de refus bancaire dans l'hypothèse d'un prélèvement bancaire effectué par KALANDA, KALANDA se réserve le droit d'interrompre le service délivré au Client.

Cette interruption de service pourra être suivie de l'effacement des données de(s) serveur(s) cinq (5) jours après la notification de mise en demeure envoyé par courrier électronique.

De plus, des pénalités de retard sont applicables, au taux légal en vigueur, lorsque le retard de paiement excède 15 jours.

Concernant les incidents de paiement du fait du client, une pénalité de 35 Euros sera facturée au client en cas d'incident de paiement (refus de prélèvement, chèque refusé).

Le Client est tenu d'informer par courrier électronique à [compta@kalanda.net](mailto:compta@kalanda.net) le service comptable de KALANDA de toute modification de coordonnées bancaires, postales ou d'adresse de courriers électroniques. KALANDA ne pourra être tenu responsable de toute interruption de service ou perte de nom de domaine lié à l'oubli par le Client de la notification de ces nouvelles coordonnées.

## **ARTICLE 9 : MISE À DISPOSITION**

Le serveur sera mis à disposition à la date prévue dans le bon de commande.

Le Contrat de location de serveur fixe dans le bon de commande la date indicative de mise à disposition, étant entendu que la date ainsi stipulée est indicative, et que cette mise à disposition peut être totale ou, le cas échéant, partielle.

Après intervention de sa part, KALANDA adressera au Client par courrier électronique un procès verbal de mise à disposition.

## **ARTICLE 10 : RÉSILIATION DU CONTRAT**

En cas d'absence de respect par l'une ou l'autre des parties de l'une ou l'autre des clauses des présentes conditions générales, le service ou produit associé sera résilié de plein droit après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet ou si l'une ou l'autre des parties était déclarée en redressement judiciaire, liquidation des biens ou encore si l'une ou l'autre des parties cessait son travail pour quelque cause que ce soit.

Le service sera résilié de plein droit quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, dans le cas où le Client cesserait ses paiements.

Ces résiliations ne désengagent pas le Client de ses obligations contractuelles et de toutes les sommes dues, majorées des intérêts et des frais accessoires.

Dès la résiliation du contrat, KALANDA cessera de fournir l'ensemble des services mentionnés sur l'espace client. KALANDA sera par conséquent en droit d'effacer la totalité des données présentes sur le serveur du Client. Il appartient donc au Client d'effectuer les sauvegardes nécessaires pour ne pas perdre de données.

## **ARTICLE 11 : INCESSIBILITÉ DU CONTRAT**

KALANDA et le Client ne peuvent transférer ou céder tout ou partie de leurs droits et obligations dans la présente convention ou substituer un tiers dans l'exécution de leurs obligations sans le consentement exprès et préalable des deux parties, résultant de la rédaction d'un avenant aux présentes.

Cette clause ne s'applique pas dans le cas où ledit tiers est une société du groupe auquel appartient KALANDA ou le Client. Dans ce dernier cas, le transfert des droits et obligations de l'une ou l'autre des parties sera signalé dans un avenant aux présentes conditions générales. Aucune des parties ne pourra s'opposer au transfert de contrats entre sociétés du même groupe.

## **ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE**

Aucune des parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes conditions générales qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français. Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes conditions générales pendant toute la durée de son existence

## **ARTICLE 13 : RÉVERSIBILITÉ DE L'HÉBERGEMENT**

Si le Client souhaite changer d'opérateur pour l'hébergement de son équipement, KALANDA ne pourra en aucun cas s'opposer à ce changement. Le Client est tenu de prévenir deux (2) mois à l'avance KALANDA de ce changement par lettre recommandée avec accusé de réception, il ne pourra pas réclamer une indemnisation ou le remboursement du contrat d'hébergement en cours.

## **ARTICLE 14 : LITIGES**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou

déclarées comme telles par une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Pour le cas où des difficultés ou différends surviendraient entre les parties à propos des présentes conditions générales, les parties conviennent de rechercher une solution amiable.

En cas d'échec de cette procédure amiable, compétence expresse et exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Marseille.

Les litiges relatifs aux présentes conditions générales seront régis conformément au droit français.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES HDS**

### **ARTICLE 15 : SECURITE MISE EN ŒUVRE**

Kalanda propose sur les services et produits HDS le cryptage SSL des échanges de données à caractère médical, rendant illisible la lecture des données durant le transfert.

La traçabilité des envois est assurée par la généralisation des logs d'activité serveur (logs 'audit'). Ces logs sont conservés sur des équipements dédiés sur l'infrastructure Kalanda pendant 90 jours et disponible pour investigation par le client.

### **ARTICLE 16 : RETENTION DONNES D'AUDIT ACTIVITE SERVEUR**

Kalanda assure une rétention des données d'audit d'activité du serveur, ceci sur un espace dédié sécurisé à la conservation de logs d'audit serveurs, la période de rétention des données est fixée à 90 jours.

### **ARTICLE 17 : CONFORMITÉ REFERENTIELS OPPOSABLES DE LA PGSSI-S**

Kalanda s'engage à mettre en œuvre dans le cadre de la prestation serveur un service respectant la PGSSI-S.

Le client s'engage à mettre en œuvre dans le cadre de la prestation serveur un système d'information de santé respectant la PGSSI-S.

L'acceptation des présentes conditions tient lieu d'engagement par le client du respect aux référentiels opposables de la PGSSI-S.

### **ARTICLE 18 : COMMUNICATION DE RAPPORT D'AUDIT DE CERTIFICATION ET DDA**

Au client qui en fait la demande Kalanda devra communiquer les rapports d'audit de certification concernés par la prestation, le client s'engage à la confidentialité des documents transmis.

**Accès à la Déclaration d'Applicabilité (DDA)** : Sur demande auprès de support@kalanda.net, et après avis du RSSI Kalanda, un NDA (Accord de Non Divulgation – Non Disclosure Agreement) devra être signé par le demandeur, permettant la mise à disposition d'une DDA à diffusion confidentielle.