



Conditions particulières Serveur Cloud

Article 1 - Généralités

Les Conditions Particulières s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des services de Serveur Cloud infogéré/managé proposé par Morocco Trade and Development Services (ci-après désignée "MTDS") et ce, à toute personne physique ou morale (ci-après désignée "client").

Elles prévaudront sur les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après désignées "CGU") si une contradiction devait apparaître entre ces documents.

Seule la version française de ce document fait foi.

Article 2 - Description du service

Dans le cadre de la fourniture du service, MTDS met à la disposition du client un Serveur Cloud au sein de ses datacenters Maroc disposant d'un réseau privé et sécurisé.

Le trafic par Serveur Cloud est illimité en entrée et en sortie. La bande passante garantie est d'un débit de 100 Mbit/s.

Pour chaque Serveur Cloud, le client est seul administrateur de ses ressources et dispose de la possibilité de souscrire des ressources supplémentaires (CPU, mémoire et stockage).

Article 3 - Facturation

Les tarifs applicables au Serveur Cloud sont disponibles à la demande par téléphone ou par email à l'adresse : sales@mtds.com.

A défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif, MTDS ne pourra effectuer le renouvellement demandé par le client. MTDS procédera à la suspension du serveur 39 jours après la date anniversaire du contrat et le supprimera au bout de 35 jours supplémentaires (serveur + sauvegardes). Aucune récupération ne sera possible une fois le service supprimé.

MTDS se réserve le droit de demander au client de verser un dépôt de garantie couvrant ses consommations dès lors qu'MTDS l'estime nécessaire eu égard à l'utilisation du service.

Article 4 - Obligations et responsabilités de MTDS

MTDS s'engage à :

- maintenir en état de fonctionnement l'infrastructure (en cas de défaillance de celle-ci, MTDS s'engage à remplacer le matériel défectueux dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toutes autres interventions qui nécessiteraient une interruption du service excédant les délais habituels de remplacement)
- intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du service par le client

La responsabilité de MTDS ne pourra être recherchée en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du client, non-respect des conseils donnés ;
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur laquelle MTDS n'a aucun pouvoir de contrôle ;



- force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de MTDS (cf article 7 des CGU) ;
- arrêt du service pour toutes causes visées à l'article 5 des Conditions Particulières Serveur Cloud ;
- mauvaise utilisation des services par le client ou par sa clientèle ;
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au client ;
- non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier des fournisseurs d'accès.

MTDS se réserve le droit d'interrompre ses services au client :

- afin de procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement ;
- si le service du client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'infrastructure de MTDS (piratage du Serveur Cloud, détection d'une faille dans la sécurité du système, utilisation anormale des ressources, etc.).

MTDS informera alors le client, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le client prenne ses dispositions. Selon le cas, la connexion ne sera rétablie que lorsque les interventions de correction auront été effectuées par le client.

MTDS ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du service par le client.

Article 5 - Obligations et responsabilités du client

Le client s'engage à :

- utiliser le service, et notamment les ressources réseau qui lui sont allouées, en bonne intelligence ;
- mettre et à tenir à jour ses scripts, applications (CMS, forums et autres) ainsi que leurs dépendances (dans le cas contraire, ces outils, officiels ou issus de développement personnel, peuvent présenter des failles de sécurité et mettre en péril la sécurité des infrastructures via des usages détournés. En cas de problèmes dus à l'utilisation d'une version antérieure à la version la plus actuelle ou comportant une faille ou à la non-installation de mise à jour, MTDS ne pourra être tenue pour responsable.) ;
- disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux Conditions Particulières Serveur Cloud.

Le client est informé que :

- l'intervention de MTDS dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur le Serveur Cloud se limite à la mise à disposition des ressources matérielles et réseau nécessaires au Serveur Cloud (MTDS n'assume à ce titre que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites stockés sur le service)
- à aucun moment il ne pourra accéder physiquement aux serveurs



Article 6 - Sauvegarde des données

MTDS sauvegarde préventivement le contenu du Serveur Cloud une fois par jour.

MTDS se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement. MTDS informera alors le client dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le client prenne ses dispositions. Il appartient alors au client d'être vigilant sur sa sauvegarde suivante.

Le client reconnaît que l'ensemble des données sauvegardées sera effacé par MTDS suite au non-renouvellement du contrat ou lors d'une résiliation anticipée. Le client prendra soin de procéder au rapatriement de toutes ses données avant la date d'expiration du contrat.

Article 7 - Politique de confidentialité

Mis à part l'accès public à travers Internet et avec l'aide d'un navigateur usuel, et l'accès en mise à jour via FTP/SSH à la discrétion des clients de MTDS et sous leur responsabilité, seuls les administrateurs systèmes et l'équipe de support MTDS ont un accès technique à ces données afin de garantir le bon fonctionnement des serveurs, d'apporter tous les conseils et l'assistance dont le client pourrait avoir besoin. Les administrateurs de MTDS sont basés au Maroc...

MTDS effectue des copies de sauvegarde de tout ce qu'elle héberge, pour des raisons évidentes de pérennité des informations. Toutes les sauvegardes **des données client sont détruites après 7 jours (cf article 6 des Conditions Particulières Serveur Cloud)**.

En cas de suspicion d'intrusion dans un traitement de données présent sur les installations de MTDS, cette dernière se réserve le droit d'accéder aux informations du client et éventuellement de stopper immédiatement son compte ou son service.

Aux termes de ce contrat, quel qu'en soit le motif, MTDS s'engage à retirer et détruire les fichiers relatifs au site du client et présents sur son infrastructure.

Article 8 - Garantie du niveau de service (SLA)

Lorsque le service est indisponible ou connaît des dysfonctionnements pour lesquels la responsabilité de MTDS peut être engagée, MTDS s'engage à placer sous surveillance prioritaire les principales fonctions permettant le bon fonctionnement du Serveur Cloud.

En cas d'alarme remontée sur une des fonctions monitorées par MTDS, MTDS s'engage à tout mettre en œuvre pour **résoudre le problème dans les meilleurs délais à travers son service de piquet 24h/24h**.

Le taux de disponibilité de l'environnement serveur surveillé et géré par MTDS devra être supérieur à 99.99% (52 minutes d'indisponibilité cumulée sur un an, maintenance comprise).

L'indisponibilité maximale ne devra pas excéder 1 heure (étant entendu que 4 pannes par an de ce type donneront lieu à un système de "pénalités") pour chaque cas de panne survenu et 2 heures 30 minutes dans le cas d'une restauration d'une sauvegarde sur un nouveau serveur. Le client sera prévenu lors de toute défaillance détectée par MTDS.



Dans le cas où le client soupçonne un dysfonctionnement sur les installations de MTDS. Il appartient au client de contacter le service de support de MTDS via support@mtds.com en notifiant le problème comme urgent. MTDS mettra tout en œuvre pour répondre au plus vite au client.

Le client se réserve le droit d'appliquer des pénalités à la hauteur de 50% du montant annuel du contrat en cas de perturbation de l'exploitation due à la négligence de MTDS ou de ses sous-traitants en cas d'absence de résolution des erreurs et des défaillances du système par MTDS ou ses sous-traitants.

Article 9 - For juridique et droit applicable

Le client s'engage à respecter les lois marocaines et internationales en vigueur durant toute la durée de vie du contrat.