

## Conditions Générales de Ventes (2018)

### Les présentes sont conclues entre :

- La société GOSIS, société anonyme de droit français au Capital 100% Français de 517.774 euros, dont le siège social est situé rue du Gévaudan 48000 MENDE, inscrite au RCS de Mende au numéro 521 261 537, représentée par son DG ou PDG, ci-dessous nommée GOSIS,

- et toute personne physique ou morale agissant à titre professionnel, de droit privé ou de droit public souhaitant s'engager dans une ou plusieurs des prestations fournies par la société GOSIS, ci-après nommée le Client.

Dans le cadre des services d'hébergement de machines virtuelles et de données, propose l'ensemble des services Cloud Computing IaaS (Infrastructures as a Service) : Data Center en France, connectivité réseau et infrastructures serveurs et stockage. L'ensemble de ces services sont détaillés dans chaque contrat et avenant.

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

**Client** : Toute personne physique ou morale, signataire des conditions contractuelles générales et particulières de GOSIS pour tout service souscrit auprès de la société GOSIS. Le Client garantit être habilité aux fins des présentes.

**Data Center** : Bâtiment sécurisé, disposant des installations électriques et réseaux permettant de délivrer les services de Cloud Computing.

**Services** : Services devant être fournis par GOSIS conformément aux dispositions du bon de commande pour la mise à disposition d'un service d'hébergement de machines virtuelles et/ou de données.

**GTI** : Garantie de Temps d'Intervention

**GTR** : Garantie de Temps de Rétablissement

**Co-Termining** : Service de simplification permettant d'aligner les dates de paiements des avenants avec le contrat initial en retenant la date la plus probante

**Relute** : Service de simplification permettant d'aligner la date de fin de contrat sur celle des différents avenants signés au cours de celui-ci

**Contrat Cloud** : Contrat liant le client à GOSIS dont le client a choisi la durée d'engagement et qui engage GOSIS à maintenir un prix fixe à iso périmètre pendant toute la durée de celui-ci

**Commande** : Toute commande effectuée par le client chez GOSIS implique qu'il reconnaît avoir pris connaissance de façon exhaustive et approuve sans aucune réserve les présentes conditions générales de ventes dans leur intégralité. De fait si des observations sont formulées ou des modifications souhaitées, elles sont transcrites obligatoirement dans un document GOSIS spécifiant les conditions particulières du contrat.

**Avenant au contrat Cloud** : Un avenant au contrat Cloud ne remet aucunement en cause le contrat d'origine signé, il concerne toujours un complément de périmètre au contrat initial. Chaque avenant comprend les services de co-termining et de relute de contrat. Le co-termining aligne la facturation du contrat d'origine et de tous les avenants en cours sur le terme du dernier avenant signé. Cela génère une seule facture pour l'ensemble sur le même terme. La relute de contrat permet au client de conserver son prix fixe sur le contrat d'origine et sur les avenants signés pendant une période plus longue. Chaque avenant signé prolonge automatiquement le contrat d'origine et les avenants déjà en cours jusqu'au terme du dernier avenant signé.

### ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes déterminent les conditions contractuelles liant la société GOSIS et le Client pour la délivrance de services d'hébergement, de santé à caractère personnel, d'équipements informatiques et de télécommunication dite « Cloud Computing ».

### ARTICLE 3 : LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DES DONNEES

L'ensemble des données hébergées par GOSIS sont strictement localisées sur le territoire national Français. Si GOSIS devait être amené à délocaliser certaines données, GOSIS devra au préalable s'assurer de l'accord écrit (email ou courrier) du client.

### ARTICLE 4 : PIECES ET PRIORITES CONTRACTUELLES

Pour que les services souscrits par le client soient réputés contractualisés, le client devra retourner à GOSIS par courrier ou mail en versions originales :

- le bon de commande complété y compris l'autorisation de prélèvement, datée, paraphée et signée avec cachet pour les entreprises.
- Le client reconnaît avoir lu les présentes conditions générales dès lors qu'il signe un contrat ou un avenant avec GOSIS et déclare les accepter sans réserve
- un RIB ou RIP

Le bon de commande constitue les conditions particulières qui prévalent sur les conditions générales.

### ARTICLE 5 : COUCHES LOGICIELS DE VIRTUALISATION

Services ATOLL CLOUD	Niveau de performance
Service Desk de production	Lun-vend / 9h-18h jusqu'au 24h/24, 7j sur 7 suivant précisions dans bon de commande
Service Desk de production	Décroché < 5 sonneries
Disponibilité infrastructures Cloud IaaS	99,95%
GTI	1heure, sauf spécificité dans bon de commande minutes en heures SLA
Accès logiques et GTR	4 heures en heures SLA
Surveillance	99,9% - 24/7
Sauvegarde	Selon les niveaux indiqués dans le bon de commande
Firewall : Les règles de Firewall sont définies lors de la phase d'initialisation	NA
Antivirus : les signatures virales sont mise à jour à minima 1 fois par mois	NA
Etanchéité : GOSIS garantit l'étanchéité logique entre chaque client	NA
Liens internet	99,68%
Data Center	99,97%

Afin d'assurer la plus grande compatibilité pour ses clients, GOSIS est partenaire VMWARE (VSP), CITRIX (CSP), MICROSOFT (SPLA), VEEAM (VCP - Gold Service Provider) et TREND (xSP).

GOSIS se réserve le droit de faire évoluer ses outils afin de satisfaire la qualité de service et le plus juste niveau de tarification pour ses clients

### ARTICLE 6 : SLA (Niveaux d'agrément de Services)

La disponibilité des services est calculée à partir de la date et heure de réception d'un courrier électronique relevant l'anomalie que GOSIS devra constater.

Les SLA peuvent être ajustés dans les conditions particulières précisées dans le bon de commande afin de répondre au mieux aux besoins réels

GOSIS se réserve la possibilité de périodes de fermeture pendant lesquelles seuls des incidents de blocage de production pourront être traités par les équipes d'astreintes via l'accès téléphonique au support de production. Ces périodes ne pourront pas excéder 5 jours ouvrés consécutifs et ne pourront en aucun cas être supérieures en cumulé à 15 jours ouvrés sur 365 jours.

### ARTICLE 7 : PERFORMANCE ET QUALITÉ DES SERVICES RENDUS

Le niveau de performance des systèmes est mesuré en permanence à l'aide d'un portail de supervision et de reporting accessible par le client 24 heures sur 24, 365 jours par an. Les accès au portail « YourCloud » sont exclusivement délivrés aux individus identifiés au chapitre 29 des conditions générales de ventes du présent document.

Les collectes sur les systèmes sont réalisés toutes les 10 minutes afin d'assurer un suivi des métriques de performance au plus. En cas de dépassement de seuil de performance, des alertes automatiques sont envoyés par email (pour les alertes mineures) vers les individus identifiés au chapitre 29 des conditions générales de ventes du présent document et par SMS (pour les alertes majeures) dans la mesure où les numéros de GSM ont été correctement renseignés au chapitre 29 des conditions générales de ventes du présent document.

Ce portail permet également de suivre en temps réel les incidents et leur délai de résolution.

Le reporting intégré au portail est réalisé et envoyé chaque fin de mois vers les individus identifiés au chapitre 29 des conditions générales de ventes du présent document. Ce reporting peut également être réalisé à l'initiative des individus habilités au chapitre 29 des conditions générales de ventes du présent document

### ARTICLE 8 : CONDITIONS DE FACTURATION ET DE RESILIATION DES SERVICES

GOSIS accusera réception au Client du Bon de commande. Le simple fait d'émettre un bon pour accord vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

La facturation s'effectue par période définie aux conditions particulières inscrites au

chapitre : « Facturation et durée » du contrat d'origine et des avenants. Le paiement de chaque facture est effectué à date exclusivement par prélèvement automatique.

GOSIS se réserve la possibilité de refuser un bon pour accord dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception, cachet de la poste ou de l'envoi électronique faisant foi et agissant pour date de prise en compte. Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur de GOSIS feront foi entre les parties. Ces informations seront conservées par GOSIS pendant toute la période des relations contractuelles, augmentée de la période de prescription de toute action en Justice.

Le client accepte sans réserve de recevoir ses factures GOSIS exclusivement par voie électronique, conformément à l'article 289 bis du Code général des Impôts. En conséquence, le client déclare expressément renoncer définitivement à recevoir des factures au format papier. Dans le cas où le client souhaiterait recevoir par courrier une ou des factures, chaque facture sera facturée vingt euros hors taxe.

Le client peut résilier le contrat d'origine ou un avenant par courrier recommandé avec accusé de réception ou mail envoyé à [support@gosis.com](mailto:support@gosis.com). Le client devra s'assurer de sa bonne réception afin d'être certain d'avoir un accusé de réception dans les 24h ouvrées sans quoi le mail envoyé par le client sera considéré comme inexistant. L'envoi du courrier ou du mail doit être effectué trois mois avant la fin de l'engagement nommé date anniversaire du contrat ou du / des avenants. La date anniversaire correspond à la date de signature du bon de commande suivie du délai d'engagement spécifié dans le bon de commande. En cas de résiliation, le contrat concerné est facturé jusqu'à son terme par l'émission d'une seule facture.

Sans résiliation dans ce délai de trois mois avant la date anniversaire, le contrat et le ou les avenants en cours sont reconduits tacitement pour une durée équivalente à l'engagement initial ou par défaut pour une durée de douze mois.

La facturation est émise à date de signature du bon de commande. Une fois le premier prélèvement effectué et reçu par GOSIS, GOSIS dispose d'un délai maximum de dix jours ouvrés pour la mise à disposition du service. Dans le cas où ce délai de sept jours ouvrés ne serait respecté par GOSIS, la date effective de facturation sera celle spécifiée par l'email envoyé par GOSIS au client pour l'avertir que le service est opérationnel. Le client dispose alors d'un délai de 48H pour informer GOSIS par email que le service concerné n'est pas opérationnel, information que GOSIS devra valider par retour d'email dans un délai de 48H. La date et l'heure du serveur GOSIS faisant foi. Sans réception d'un email du client spécifiant le ou les services qui ne sont pas opérationnels dans le délai de 48H, le service est réputé opérationnel et conforme à la demande du client.

Tout mois commencé est considéré comme dû à compter du 10 du mois en cours, en deçà il n'est pas facturable

Une fois par an, l'ensemble des contrats clients sont automatiquement co-terminés sur l'année calendaire afin d'assurer une simplification de suivi. Le 1er co-termining sera réalisé à signature du présent contrat.

#### ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à souscrire une police d'assurance devant couvrir l'ensemble des dispositions prévues à l'article 15 « Assurance » des présentes conditions générales.

#### ARTICLE 10 : DROIT DU CLIENT ET DE GOSIS

Le client accède à toutes les informations concernant son environnement hébergé chez GOSIS via les accès qui lui sont mis à disposition : accès distant sécurisé, accès physique sur demande, ou par envoi avec accusé réception de données sur demande explicite écrite du client, via un accès logique ou exceptionnellement après accord écrit de GOSIS sur un support numérique physique, tous envois et frais de transport étant supportés par le client et voyageant sous sa responsabilité exclusive en envoi comme en retour.

Il est nécessaire au préalable que l'entité morale ou physique ait identifié les individus habilités à formuler ces demandes au sein de l'article correspondant au sein des présentes conditions générales de ventes.

Pour des raisons de sécurité évidentes, les accès physiques sont strictement réglementés, aucun client ne peut accéder physiquement aux équipements informatiques mis à disposition sans être accompagné d'un salarié GOSIS dûment habilité et disposant d'un badge, codes d'accès et dont les éléments biométriques (empreintes digitales) sont préalablement connus du système anti intrusion du Data Center.

GOSIS a la possibilité de citer le client en référence, mais ne peut en aucun cas divulguer quelques autres types d'informations.

#### ARTICLE 11 : RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client, s'il décide d'assurer de façon autonome la gestion de son infrastructure Cloud Computing, assume l'entière responsabilité du fonctionnement de celle-ci.

Tout usage de licences qui ne sont pas facturées par GOSIS et donc non précisées dans le bon de commande signé du client sont utilisées sous l'entière responsabilité du client en termes de droits d'usage. Le client dégage GOSIS de toutes responsabilités quand à l'utilisation par ses équipes de licences non vendues par GOSIS.

Si GOSIS assure la gestion totale ou partielle de l'infrastructure du client, toute utilisation de licences de manière frauduleuse ne pourra en aucun cas être imputée à GOSIS. Le client dégage la responsabilité de GOSIS quand à l'utilisation de ces licences et ce pour quelques raisons que ce soit.

#### ARTICLE 12 : OBLIGATIONS DE GOSIS

Compte tenu du haut degré de technologie mis en œuvre pour l'exécution des services objet du présent contrat, GOSIS est tenue à une obligation de résultats.

GOSIS s'engage dès lors 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 ainsi qu'à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du service en conformité avec les engagements définis.

En cas d'évolution ou de modifications techniques, GOSIS s'engage à informer le client au minimum 48 heures à l'avance, par voie électronique à destination des personnes identifiées lors de la signature du contrat et du ou des avenants.

#### ARTICLE 13 : RESPONSABILITÉ DE GOSIS

Les parties conviennent expressément que la responsabilité de GOSIS ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée de GOSIS. Toute réclamation quelque soit sa nature, doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, exposant les griefs en détail et recensant les dispositions enfreintes, au siège social de GOSIS.

Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de GOSIS devra être formulée au plus tard huit (8) jours ouvrés à compter de la date du fait générateur sous peine de déchéance.

GOSIS ne pourra être tenue responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites et/ou systèmes hébergés sur le(s) serveur(s) du Client ou de GOSIS, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

Chacune des parties déclare faire son affaire de tout dommage, mettant en jeu sa responsabilité délictuelle, qu'elle pourrait causer à l'autre partie, à ses préposés ou à tout tiers à l'occasion de l'exécution du contrat, sous réserves des dispositions énoncées ci-après.

Le Client reconnaît et accepte formellement que la responsabilité de GOSIS ne saurait être, directement ou indirectement retenue, à quelque titre que ce soit, pour les dommages liés :

- A une interruption de la délivrance des prestations objet des présentes indépendante de sa volonté et/ou motivée par un quelconque comportement fautif du Client ;
- À un cas de force majeure tel que défini à l'article force majeure des présentes ;
- À tout préjudice commercial, perte de bénéfice ou de client (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), perte de commande, trouble commercial quelconque, atteinte à l'image de marque ou action dirigée contre le Client par qui que ce soit et pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées ;
- En cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses contacts techniques des équipements ou logiciels ;
- En cas de suspension de la délivrance des Services dans les cas visés à l'article suspension des Services.

En toute hypothèse, le montant des dommages et intérêts ou pénalités dus au titre de la responsabilité de GOSIS ne saurait excéder le montant des pénalités spécifié dans les conditions particulières ou à défaut dans les présentes conditions générales. En cas de non spécifications associés, aucun dédommagement ne pourra être appliqué au titre du présent Contrat.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégage des obligations de payer l'ensemble du contrat d'origine ainsi que du ou des avenants dans leur intégralité.

#### ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE

Aucune partie au contrat ne sera responsable de l'inexécution partielle ou totale de ses obligations ou de tout retard dans l'exécution de ses obligations, si cette inexécution ou ce retard ont été provoqués par un cas de force majeure tels que : grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants de réseaux, restrictions gouvernementales administratives ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle des services de télécommunication dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur, blocage des télécommunications, défaillance électrique auquel est connecté le Cloud Computing sans que cette liste soit exhaustive mais qu'elle réponde aux cas déterminés par la jurisprudence des tribunaux français à la date du fait

générateur.

La survenance d'un cas de force majeure suspendra, dans un premier temps, de plein droit, l'exécution de tout ou partie du contrat.

La partie qui voudra se prévaloir d'un cas de force majeure devra sous huit (8) jours, sous peine de déchéance, notifier à l'autre partie, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le début et la fin (si elle est prévisible et certaine) de cet événement et indiquer les conséquences possibles de ce cas de force majeure sur ses obligations contractuelles. Les parties s'efforceront de bonne foi et en toute loyauté de prendre toutes les mesures raisonnables et possibles pour faire face à ce cas de force majeure et poursuivre l'exécution du contrat. La partie affectée par un cas de force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure.

Si au-delà d'une période de deux (2) mois, le contrat reste suspendu du fait d'un cas de force majeure, il sera résilié automatiquement et de plein droit sans formalité judiciaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours, sauf accord exprès entre les parties. Cette résiliation ouvre droit à GOSIS au paiement par le Client des prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat.

Si le cas de force majeure dure plus de quatre vingt dix jours (90) jours, consécutifs ou non, chacune des parties pourra résilier le contrat unilatéralement de plein droit sans formalité judiciaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours, sauf accord exprès des parties. Cette résiliation ouvre droit à GOSIS au paiement par le Client des prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat.

#### ARTICLE 15 : ASSURANCE

Le Client doit veiller à ce que sa police d'assurance couvre toute perte d'exploitation, perte de profits, dommages immatériels, perte de données...

GOSIS s'engage à s'assurer pour sa part à disposer d'une police d'assurance souscrite auprès d'une compagnie notoirement solvable.

#### ARTICLE 16 : SUSPENSION DES SERVICES

GOSIS se réserve la possibilité de suspendre la fourniture de tout ou partie des Services, par notification adressée au Client jusqu'à une nouvelle notification écrite, si :

- le Client a manqué à l'une de ses obligations contractuelles ;
- GOSIS a des raisons légitimes de penser que le Client utilise frauduleusement les Services souscrits, qu'il tente de le faire, ou qu'il agit en violation des lois et règlements dans le cadre de son utilisation des Services ;
- le Client empêche GOSIS d'exécuter ses obligations contractuelles ou en empêche l'exécution normale.

#### ARTICLE 17 : CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties gardera strictement secrète et s'engage à ne pas divulguer ou communiquer à quiconque, les informations appartenant à l'autre partie, dont elle aurait eu connaissance à la faveur du contrat, et accepte de les considérer comme strictement confidentielles.

Ces informations concernent tout document, toute information de quelque nature qu'ils soient, échangés sur quelque support que ce soit et de quelque manière que ce soit, notamment oralement, à l'occasion de réunions ou d'entretiens appartenant à l'autre partie portant notamment sur des aspects économiques, techniques, commerciaux, de savoir-faire ou de méthodologie.

Sauf accord écrit contraire entre les parties, les présentes obligations resteront en vigueur pendant toute la durée de la relation contractuelle augmentée de deux années suivant sa cessation.

Si l'une des parties méconnaît ses obligations nées du présent engagement, l'autre partie pourra la mettre en demeure de les respecter. Dans l'hypothèse où cette mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception reste infructueuse pendant un délai de dix (10) jours après notification, l'autre partie sera fondée à recourir à toute action et/ou voie de droit rendue nécessaire à son encontre et/ou contre tout coauteur ou complice, et à réclamer des dommages et intérêts.

#### ARTICLE 18 : MODIFICATION DU PERIMETRE CLOUD

Le périmètre du contrat d'origine signé par le client ne peut être modifié que par avenant(s). Chaque avenant est formalisé sous la forme d'un bon pour accord par mail ou autre moyen dans lequel est stipulé le numéro du contrat d'origine auquel fait référence cet avenant. Les conditions particulières sont précisées sur le contrat d'origine et sur chaque avenant. Les parties conviennent que GOSIS peut de plein droit modifier son service sans aucune formalité dans la mesure où celui-ci ne génère aucun impact négatif sur la qualité des services. Les accords par avenants signés ne sont pas nécessaires quand il existe un contrat Cloud dont le périmètre peut augmenter sur simple demande par mail.

#### ARTICLE 19 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**Intitulés :** Les intitulés des articles des conditions générales ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une

signification particulière.

**Notifications :** Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées à la partie destinataire si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à :

- Pour GOSIS SA à l'adresse postale : POLEN – rue du Gévaudan 48000 MENDE ou à l'adresse mail précisée aux conditions particulières
- Pour le Client : à l'adresse postale manuscrite ou sur le cachet figurant sur le bon pour accord transmis en original à GOSIS.

#### ARTICLE 20 : CESSION DU CONTRAT

Il est expressément convenu que le Client n'a pas la possibilité de céder, à titre gracieux ou onéreux, les droits et obligations visés aux présentes, sans l'accord écrit préalable et express de GOSIS. Le client signataire des présentes sera considéré comme le seul contractant de GOSIS.

GOSIS se réserve le droit de céder le contrat ainsi que le ou les avenants, individuellement ou en globalité sans que le client puisse s'y opposer. GOSIS à ce titre n'a qu'une obligation d'information.

#### ARTICLE 21 : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à la formation, à l'interprétation, à l'exécution ou la validité du contrat ou de l'une quelconque de ses clauses que les parties ne pourraient résoudre amiablement sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Mende seul compétent, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

#### ARTICLE 22 : PENALITES

GOSIS s'engage sur un montant de 100 € HT par heure de dépassement en cas de non respect du SLA détaillé ci-dessus. Le montant des pénalités sera déduit sur la facturation qui suit la période impactée, et est applicable sur le montant des redevances des services Cloud Computing GOSIS. Le montant des pénalités est plafonné à 3 % du montant hors taxe de la redevance mensuelle des services Cloud Computing concernés

#### ARTICLE 23 : REVERSIBILITE

La contribution de GOSIS porte essentiellement sur le respect des contributions suivantes, donc dans la fourniture de tous les éléments utiles pour assurer la migration de sortie de contrat des applications des serveurs virtuels ou physiques actuels vers le nouveau site client.

#### Fournir les données :

- par la mise à disposition sur un site FTP de dépôt des données, directement via l'interface de l'agent pour l'offre ATOLL DATA, ou via envoi d'un support disque dur externe à la charge exclusive du client ;
- la mise à disposition des données ne doit pas dépasser un délai d'un mois après la formulation écrite de la demande par le client ;
- la fraîcheur des données transmises est garantie par GOSIS ;
- accueillir les équipes client et participer au transfert de la prestation lors de la phase de sortie ;
- respecter le planning de migration proposé par le client et validé par GOSIS.

#### ARTICLE 24 : PROPRIETE

Les infrastructures Cloud Computing sont la propriété insaisissable de la société GOSIS.

#### ARTICLE 25 : DATA CENTER

Chaque salle constitue une entité autonome, tant en énergie qu'en climatisation : Transformateur dédié, transformateur de secours mutualisé par tranche, groupe électrogène dédié, groupe électrogène de secours mutualisé par tranche, double chaîne électrique dédiée, armoires de climatisation en N+2 dédiées.

#### Adduction électrique :

Elle est constituée d'une boucle 20kV en double dérivation (1 câble travail, un câble repos). Pénétration souterraine avec deux fourreaux de secours. Construite à 10MW, ouverte au service à 5MW.

2 Cellules de départ haute tension (HTA) amorcent une boucle 20KV pour redistribution vers les tranches à venir.

#### Adductions optiques :

Deux adductions optiques ont été créées, l'une sur l'avenue de l'Europe et le boulevard de Verdun, l'autre sur la rue du Moulin des Bruyères pour exemple du Data Center de Courbevoie.

#### Description des salles :

Les salles ont une surface nominale de 150m<sup>2</sup> net. Le plancher technique, en dalles 600x600 mm, utilisé en plenum de soufflage de 60cm de haut. Il supporte 1100 kg/m<sup>2</sup>. La hauteur utile au dessus du plancher technique est de 3,40m. La distribution des courants forts se fait par le bas des baies, en plenum de soufflage. La distribution des courants faibles et du câblage optique se fait par le haut des baies. Les salles de co-location sont équipées de baies 600x1000 mm et 47U de haut. Les baies sont

assemblées en couloirs froids contraints de 800mm de large. Les couloirs chauds font 800mm de large

**Chaînes électriques :**

Chaque salle est alimentée par deux chaînes électriques dédiées (2n) pour une double adduction des baies.

Chaque chaîne à une capacité de 324 kVA.

**Alimentation principale :**

6 cellules de protection du transformateur et 6 transformateurs 20kV/400V de 630kVA, un pour chacune des 5 salles et un en secours mutualisé (redondance N+1).

**Générateurs de secours :**

6 groupes électrogènes diesel SDMO V700C2 de 700kVA, un pour chacune des 5 salles et un en secours mutualisé (redondance N+1). Moteurs VOLVO et alternateurs LEROY SOMER.

Démarrage automatique et reprise de l'intégralité de la charge en moins d'une minute.

Test mensuel en charge réelle.

20.000 l de stockage de fuel pour une autonomie de 48h à 100% de charge.

Contrat de fourniture fuel 365 j/an.

**Onduleurs :**

Chacune des deux chaînes est constituée de 4 onduleurs SOCOMEC MASTERY GREEN POWER 120kVA en N+1 pour une puissance totale restituée de 324kVA.

Les onduleurs ont une autonomie sur batterie de 15mn nominale.

**Distribution :**

La distribution en salle se fait depuis 2 Tableaux Divisionnaires Ondulés par chaîne. Chaque baie est adductible depuis les deux chaînes. Les adductions sont câblées en 32A, protégées par différentiel 30mA et livrées sur des prises HYPRA IP44 32A en pied de baie.

**Chaîne climatique :**

La climatisation des salles assure une régulation en température à 24° ±2° et un contrôle d'hygrométrie relative à 50% ±15%

Basée sur des armoires à détente directe et aéro-réfrigérant, du free-cooling est activé dès 16° de température extérieure.

**Armoires de climatisation :**

Chaque salle est équipée de 6 armoires de climatisation CLIMATVENETA AFU 80 EC de 72 kW sensible net. Elles assurent en N-1 la tenue des consignes de température, et en N-2 le maintient opérationnel avec dérive de la température en salle.

Chaque armoire fonctionne de façon autonome, fiabilisant ainsi la redondance. Ces armoires à détente directe peuvent fonctionner sur deux modes : échangeur thermique sur boucle d'eau avec free-cooling partiel ou total, ou échangeur thermique à eau perdue en ultime secours.

**Aéroréfrigérant :**

Les aéroréfrigérants CARRIER BDDQ804T de 350kW de puissance évacuée, assurent en N+1 la dissipation atmosphérique. Ils basculent l'installation en mode free-cooling dès 16° de température extérieure.

Réseau de refroidissement glycolé. Le réseau est animé par 3 pompes SALMSON à débit variable fonctionnant en active/active. La protection glycole est à -10°C.

**Vidéosurveillance :**

Tous les accès extérieurs, tous les volumes techniques sensibles, toutes les circulations et toutes les salles sont sous surveillance vidéo HD. Les flux des caméras AXIS POE sont enregistrés en temps réel et archivés pendant 30 jours sur deux serveurs en tolérance de panne actif/actif.

**Contrôle d'accès et détection intrusion :**

La solution est bâtie autour d'une centrale Synchronic Xpert.

Toutes les zones de cheminement client et certain locaux techniques sont sous contrôle d'accès électronique permanent, par badge et biométrie (empreinte). Un historique d'un an est conservé. Le NOC et l'astreinte peuvent agir à distance sur le contrôle d'accès en autorisant les ouvertures de portes.

Tous les accès extérieurs, tous les volumes techniques sensibles, toutes les circulations et toutes les salles sont protégés contre l'intrusion. Désarmées lors d'une autorisation d'accès, les zones sont réarmées par les personnes à leur sortie, ou automatiquement à certaines heures. Les alarmes sont remontées au NOC et à l'astreinte en 24/7. Le NOC et l'astreinte peuvent armer et désarmer des zones à distance.

**Détection et extinction incendie :**

La solution est bâtie autour d'une centrale Siemens Sinteso FC 2040

L'intégralité du site est couvert par de la détection incendie. Toutes les zones techniques électriques et toutes les salles sont pourvues d'une triple détection par détecteur de fumée ponctuel optique Siemens FDO221, détecteur de fumée

ponctuel optique multicritère Siemens FDOOT221 et détecteur multiponctuel Siemens Titanus ProSens ainsi que d'extinction incendie par gaz inerte (Azote) et unité de contrôle Siemens XC-1001-A

**Mesure de protection contre les inondations :**

Aucun équipement n'est implanté à moins de 50mm du sol. Tous les périmètres techniques sont pourvus de détection d'eau ainsi que de fosses équipées chacune de deux pompes de relevage. Le bâtiment est pourvu de deux réseaux d'égout. Le premier est exploité en gravitaire. Les pompes de relevage débitent sous pression sur le second réseau.

**GTC :**

A chaque salle et chaînes électriques et climatique associées, est associé un équipement Tridium JACE 6. Plus de 1000 points de mesures sont relevés par salle et chaînes associées.

Le système assure un monitoring permanent de l'état fonctionnel et capacitaire du data center. Les alertes et alarmes sont remontées en temps réel au NOC et à l'astreinte.

**ARTICLE 26 : RESEAU ET CONNECTIVITE**

GOSIS est opérateur disposant de la licence L33-1 déclaré à l'ARCEP, ce qui confère à GOSIS la capacité à délivrer des services de communication réseau et téléphonie.

GOSIS est RIPE registrar disposant de son propose AS (Autonomous System 57173) et donc de ses propres adresses IP publiques.

Le réseau GOSIS est en multi-homing, c'est-à-dire qu'il est connecté à deux autres AS : ALPHALINK et COGENT, ALPHA LINK étant lui-même connecté vers Tiscali International et SFR.

GOSIS assure une très haute disponibilité des connectivités réseau par la mise en place d'une infrastructure redondée à chaque niveau : routage BGP en cluster et filtrage de niveau 4, firewall en cluster avec filtrage de niveau 4 et 7, commutation LAN et SAN.

Haute disponibilité du routage : GOSIS s'appuie sur des routeurs opérateurs dont deux sont situés sur TelcoCenter et deux au Netcenter SFR afin d'assurer une redondance des sites de routage opérateurs « grossiste ».

Les routeurs GOSIS sont en multi ports fibre optique 10 gigabits.

**ARTICLE 27 : INFRASTRUCTURE SERVEURS ET STOCKAGE**

Chassis Blade serveurs Cisco UCS : 3 Terabits RAM, 192 CORES, 8 ports réseau 10 Gb convergeant, 4 alimentations

Baies de stockage principales ORACLE PILLAR DATA AXIOM et IBM: jusqu'à 3 PetaOctets, 192 Gb mémoire cache, 2 contrôleurs SAN 8Gb, multiples contrôleurs raid, multiples alimentations. GOSIS met en œuvre en corrélation avec les besoins des clients des unités de stockage de différentes marques et modèles.

Commutation LAN 10Gb et commutation SAN 4 ou 8Gb

Pilotage des infrastructures avec Microsoft System Center installés sur une ferme de 9 serveurs en cluster afin d'assurer un pilotage permanent des infrastructures et VMWARE VCenter.

**ARTICLE 28 : CNIL et PATRIOT ACT**

GOSIS SA a effectué une déclaration avancée auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) sous le numéro 1422160, couvrant aussi la mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel (Articles 25 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004)

Gosis n'est pas soumise au Patriot Act. Le siège social et le capital de GOSIS SA sont 100% français, les équipes techniques sont basées en France. Les données des clients GOSIS sont hébergées sur le territoire français.

**ARTICLE 29 : RGPD (règlement général sur la protection des données)**

GOSIS ne procède directement à aucune collecte de données relatives aux catégories de données personnelles concernées dans le cadre du RGPD. Seules sont conservées pour des raisons légales et d'archivages les données personnelles inhérentes aux salariés ou ex salariés de GOSIS SA.

GOSIS ne pratique aucune sous-traitance et n'exploite, ni ne manipule aucune donnée de ses clients, que ce soit à titre informatif ou commercial.

En effet ; GOSIS SA est une entité constituée de moins de 250 salariés et n'effectue aucun traitement :

- (i) susceptible de comporter un risque pour les droits et libertés des personnes concernées
- (ii) s'il n'est pas occasionnel
- (iii) s'il concerne des données sensibles.

Néanmoins, d'assurer une conformité avec les meilleures pratiques en matière de respect du RGPD, GOSIS dispose :

- D'un délégué à la protection des données (DPO) désigné auprès de la CNIL sous le N°DPO-603 et disponible via [gdpr@gosis.com](mailto:gdpr@gosis.com)
- D'une charte de code de bonne conduite RGPD
- D'un processus interne et dynamique permettant le maintien en conformité avec les meilleures pratiques en la matière
- D'un registre des traitements et fiches des traitements

Le registre de traitements est tenu à la disposition des autorités de contrôle.

**ARTICLE 30 : CONTACTS CLIENT**

Sur le contrat d'origine et sur chaque avenant seront précisé à la demande du client les interlocuteurs financiers, administratifs et techniques de GOSIS pour le bon déroulement du contrat d'origine et de son ou ses avenants. Pour chaque contact le client fournira : prénom, nom, fonction, mail, téléphone direct, GSM.

**ARTICLE 31 : MISE EN ŒUVRE DES DONNEES ET RESTITUTION APRES SINISTRE CONCERNANT L'OFFRE ATOLL DATA / SAUVEGARDE DES SERVEURS, POSTES DE TRAVAIL ET SMARTPHONES**

Si GOSIS lors de la première sauvegarde et transfert des données du client vers le Cloud doit recevoir un disque dur et intégrer les données dans le Cloud depuis celui-ci, cette prestation est facturée cinq fois le montant mensuel facturable jusqu'à 100 GigaOctets de volume facturé mensuellement, trois fois le montant mensuel facturable jusqu'à 500 GigaOctets de volume facturé mensuellement, 2 fois le montant mensuel facturable jusqu'à 1 TerraOctets (1000 GigaOctets) de volume facturé mensuellement et 1 fois le montant mensuel facturable au-delà de 1 TeraOctets (1.000 GigaOctets) de volume facturé mensuellement.

**ARTICLE 32 : RESTITUTION DES DONNEES APRES SINISTRE CONCERNANT L'OFFRE ATOLL DATA, ATOLL DATA PRO / SAUVEGARDE DES SERVEURS, POSTES DE TRAVAIL ET SMARTPHONES OU EN CAS DE REVERSIBILITE**

GOSIS ne facture la restitution des données après sinistre qu'au moment du fait générant l'action. La récupération et l'envoi express des données est facturée cinq fois le montant mensuel facturable jusqu'à 100 GigaOctets de volume facturé mensuellement, quatre fois le montant mensuel facturable jusqu'à 500 GigaOctets de volume facturé mensuellement, trois fois le montant mensuel facturable jusqu'à 1 TerraOctets (1000 GigaOctets) de volume facturé mensuellement et deux fois le montant mensuel facturable au-delà de 1 TeraOctets (1.000 GigaOctets) de volume facturé mensuellement.

**ARTICLE 33 : SOLUTION ATOLL MAIL RESTITUTION DES DONNEES APRES SINISTRE CONCERNANT L'OFFRE ATOLL MAIL**

La taille des messages email est limitée à 5Mo. La restauration et l'archivage des emails ne sont pas compris par défaut dans la solution ATOLL MAIL. En cas de sinistre concernant l'offre ATOLL MAIL, GOSIS dispose d'un délai d'un mois pour remettre à disposition le service ATOLL MAIL. Aucune pénalité n'est liée à la solution ATOLL MAIL.

**ARTICLE 34 : SOLUTION ATOLL MAIL LIMITES D'USAGE**

Les boîtes aux lettres électroniques sont :

- livrées avec une capacité de 2 ou 5 gigaoctets, selon les conditions particulières, et extensibles sur demande de l'utilisateur, par tranche équivalente dans la limite de 50 gigaoctets ;
- livrées avec une limite de taille messages entrants et sortants, de 5 megaoctets et extensibles jusqu'à 10 megaoctets sur demande de l'utilisateur ;
- livrées avec une limite d'envoi à 10 destinataires simultanés, et extensible sur demande de l'utilisateur, au nombre de boîtes aux lettres souscrites.

**ARTICLE 35 : INTERVENTIONS HORS CONTRATS**

Les demandes d'interventions qualifiées par GOSIS comme étant des prestations forfaitaires en dehors des prestations prévues au contrat déclenchent automatiquement la facturation d'un carnet de cinq tickets d'intervention au prix de sept cent cinquante Euros hors taxe. Chaque ticket a une durée d'une heure du lundi au vendredi de 8h à 19h, en dehors de ces horaires la durée d'un ticket d'intervention est de trente minutes. Le carnet de tickets à une durée de validité de douze mois à partir de la date de la commande.

**ARTICLE 36 : CONSOMMATION DE LA BANDE PASSANTE RESEAU**

Chaque offre prévoit un volume de consommation réseau au Mégabit de bande passante en trafic illimité. Au-delà du volume prévu et consommé à plus de deux itérations continues ou discontinues, sur une fréquence de mesure toutes les cinq minutes par période mensuelle, le Mégabit supplémentaire sera facturé au prix unitaire de neuf euros par mois hors taxe l'unité quel que soit le prix négocié dans le contrat d'origine.

**ARTICLE 37 : MISES A JOUR DES SYSTEMES D'EXPLOITATION ET SOLUTION PASS**

L'application des mises à jour des systèmes d'exploitation (windows, linux, as400, AIX, HPUNIX, ou autres) sont de la responsabilité du client. GOSIS ne pourra être mise en cause en cas de défaillance suite à l'application ou la non application de ces mises à jour. Il en est de même pour les plateformes de type Saas/Paas, telles que Atoll Store, Parallels Plesk, etc ...

**ARTICLE 38 : SOLUTION ATOLL CLOUD LIMITE SNAPSHOT & RESTAURATION**

A défaut d'informations contraires au sein du bon de commande, objet des conditions particulières du serveur cloud computing concerné par la demande client, le nombre de demande de snapshot hyperviseur et/ou de restauration de serveur, ne peut excéder 1 demande par an par serveur cloud. Toute demande supplémentaire, ne relevant pas d'une obligation de GOSIS SA en cas de défaillance de service, est facturée automatiquement à hauteur de 169 EUROS HT.

**ARTICLE 39 : SOLUTION ATOLL CLOUD REINSTALLATION D'UNE MACHINE**

A défaut d'informations contraires au sein du bon de commande, objet des conditions particulières du serveur cloud computing concerné par la demande client, tout demande de réinstallation d'un système d'exploitation lié à une évolution des besoins du client ou suite à un dysfonctionnement du fait du client et ne relevant pas d'une obligation de GOSIS SA en cas de défaillance de service, est facturée automatiquement à hauteur de 150 EUROS HT.

Pour toutes questions relatives aux présentes conditions générales de ventes vous pouvez contacter GOSIS par mail : [contact@gosis.com](mailto:contact@gosis.com).

**Fin du document intitulé « Conditions générales de ventes version deux mille dix huit ».**

\*\*\*\*\*