

# ITSGOW - Conditions générales d'utilisation

## Serveur Dédié

---

### **ARTICLE 1 : OBJET**

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de services d'ITSGOW, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles ITSGOW s'engage à louer sur sa plate-forme, le serveur Internet dédié du Client.

Le Client reconnaît expressément qu'ITSGOW ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la mise en place du site Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration. Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

### **ARTICLE 2 : MOYENS**

La plate-forme serveur d'ITSGOW où sera installé le serveur dédié au Client est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de stations connectées au réseau Internet.

Pendant toute la durée de la location du serveur dédié au Client, ITSGOW met à la disposition du Client l'accès à une mailing liste réservée et/ou forum, grâce auxquels le Client pourra bénéficier de conseils techniques.

### **ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE**

ITSGOW met à la disposition du Client une assistance technique dans les conditions prévues aux conditions générales de service, hors offre ECOGREEN tel que stipulé à l'annexe 1.

### **ARTICLE 4 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS**

ITSGOW informera par courrier électronique de la mise à disposition du serveur dédié au Client. La mise en ligne effective du serveur dédié détermine la date initiale à laquelle la facturation prendra effet.

La mise à disposition du serveur intervient dans un délai maximal de 7 jours à compter du paiement effectif du bon de commande par le Client.

Passé ce délai et à défaut de mise à disposition du serveur par ITSGOW, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.

# ITSGOW - Conditions générales d'utilisation

## Serveur Dédié

---

Le serveur loué au Client reste la propriété d'ITSGOW.  
Tout serveur loué auprès d'ITSGOW bénéficie d'une adresse IP fixe.  
Le serveur sera accessible via la plate-forme serveur d'ITSGOW.  
ITSGOW met à la disposition du Client différentes catégories de serveurs dont les tarifs et configurations hardware et software de base sont décrits en ligne sur le site internet d'ITSGOW.  
Le Client est administrateur du serveur loué à ITSGOW.  
Il a la possibilité d'installer par lui-même des applications software sur le serveur. Ces installations se font sous son entière responsabilité, et ITSGOW ne pourra être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement du serveur consécutif à ces installations.

### **ARTICLE 5 : OBLIGATIONS D'ITSGOW**

ITSGOW 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. ITSGOW s'engage à :

#### **5.1.**

Maintenir en état de fonctionnement le matériel. En cas de défaillance du matériel loué au Client, ITSGOW s'engage à faire remplacer la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, ITSGOW en informe immédiatement le Client.

#### **5.2.**

Assurer l'accès au serveur via Internet 24h/24 tous les jours de l'année. ITSGOW se réserve la possibilité d'interrompre le serveur pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

#### **5.3.**

Intervenir rapidement en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du serveur par le Client sur demande d'intervention du Client.

#### **5.4.**

Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

### **ARTICLE 6 : RESPONSABILITE D'ITSGOW**

# ITSGOW - Conditions générales d'utilisation

## Serveur Dédié

---

ITSGOW se réserve le droit d'interrompre la connexion à Internet du Serveur loué au Client, si ce serveur constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'ITSGOW, que ce soit suite à un piratage dudit serveur, ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système, ou à une nécessité de mise à jour du serveur.

ITSGOW informera auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions. ITSGOW s'engage à rétablir la connexion dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client.

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

ITSGOW ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

### **ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

#### **7.1**

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et des sites Internet hébergés sur son serveur dédié, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, ITSGOW ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit. ITSGOW ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences

# ITSGOW - Conditions générales d'utilisation

## Serveur Dédié

---

juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le serveur, et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client.

Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du serveur (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing).

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par ITSGOW des sommes déjà versées.

### 7.2

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du serveur consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

### 7.3

Afin de maintenir le niveau de sécurité du serveur du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur sa plate-forme, ITSGOW s'engage à annoncer au Client, par courrier électronique, la disponibilité des mises à jour des applications maintenues par ITSGOW, pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé. Si la mise à jour de ces applications n'est pas effectuée suite aux demandes d'ITSGOW, ITSGOW se réserve le droit d'interrompre la connexion du serveur au réseau Internet.

De même, dans le cas où ITSGOW détecterait que la machine du client est piratée, un courrier électronique sera envoyé au Client, indiquant qu'une procédure de réinstallation s'impose pour maintenir l'intégrité du serveur et de l'ensemble de la plate-forme. Le Client peut alors effectuer une telle procédure via son Interface de gestion, après avoir sauvegardé l'ensemble de ses données. ITSGOW se réserve le droit d'interrompre la connexion du serveur au réseau Internet, en attendant la réinstallation à neuf de la machine. ITSGOW n'est pas tenu à opérer le transfert des données du système piraté au nouveau système, cette manipulation devant être faite par le Client lui-même. ITSGOW s'engage et limite uniquement son intervention à l'installation du nouveau système.

# ITSGOW - Conditions générales d'utilisation

## Serveur Dédié

---

### 7.4

Pour des raisons de sécurité, ITSGOW se réserve la possibilité de procéder à la suspension immédiate et sans préavis de tout Serveur sur lequel serait proposé à titre gracieux ou onéreux, un service ouvert au public de Proxy, IRC, VPN, TOR, pour lequel ITSGOW aurait connaissance d'une utilisation malveillante, frauduleuse ou illicite.

### 7.5

Il appartient au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données.

### 7.6

Il appartient au Client de s'acquitter de toute licence ou droit d'utilisation contracté auprès d'ITSGOW ou d'un tiers. A défaut, ITSGOW se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

### 7.7

ITSGOW se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le Client du Service à ces dispositions. ITSGOW se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, et de procéder à la résiliation du contrat de location du serveur dédié dès lors que le maintien du Serveur du Client constitue un risque trop important pour l'Infrastructure ITSGOW, ou encore en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales d'ITSGOW et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

### 7.8

Il est rappelé au Client que l'intervention d'ITSGOW dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur un serveur dédié se limite à l'installation du serveur. ITSGOW n'assume à ce titre que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites hébergés ou de la relation contractuelle des éditeurs de ces sites avec leur hébergeur, client d'ITSGOW au titre d'un contrat de location de serveur dédié. Le Client doit dès lors être considéré comme un

# ITSGOW - Conditions générales d'utilisation

## Serveur Dédié

---

hébergeur, puisqu'il assure, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par les destinataires de ces services. Il lui appartient dès lors de détenir et conserver l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité d'ITSGOW puisse être à cet égard engagée.

Il appartient également au Client de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction constitutive d'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de pornographie infantile, d'incitation à la violence, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent. Enfin, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet.

### **ARTICLE 8 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RESEAU ITSGOW**

ITSGOW met en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures.

A cette fin, ITSGOW procède à une mesure de vérification du trafic émis depuis le serveur utilisé par le Client à destination du port 25 (serveur SMTP) sur internet.

Cette opération consiste à vérifier le trafic par le biais d'outils automatiques.

Les envois ne sont ni filtrés ni interceptés mais vérifiés avec un décalage temporel de quelques secondes.

Ces opérations sont faites en parallèle et en aucun cas de manière frontale entre le serveur et le réseau internet.

De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : ITSGOW ne procède pas au marquage

(Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par ITSGOW

# ITSGOW - Conditions générales d'utilisation

## Serveur Dédié

---

lors de ces opérations en dehors de données statistiques. Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP). Dans l'hypothèse d'envois depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, ITSGOW en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur. ITSGOW ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Serveur même lorsqu'ils sont identifiés par SPAM. Le Client peut demander le déblocage du port SMTP par l'intermédiaire de son Interface de gestion. Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entrainera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante. A compter du troisième blocage, ITSGOW se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

### **ARTICLE 9 : MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)**

ITSGOW met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque. Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau ITSGOW. Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique. Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité etc... En raison de la très grande complexité du Service de protection, ITSGOW n'est soumis qu'à une obligation de moyen, il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en

# ITSGOW - Conditions générales d'utilisation

## Serveur Dédié

---

fonctionnement du Service.

En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, ITSGOW procédera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée qu'à compter de la détection de l'attaque par les outils d'ITSGOW, et pour une durée minimale de 26 heures. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité.

Dès lors que l'attaque informatique est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne pourra pas être désactivée jusqu'au terme du délai de 26 heures.

Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, ITSGOW ne peut garantir l'accessibilité des applications du client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'Infrastructure d'ITSGOW.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures ITSGOW ou aux autres clients ITSGOW, ITSGOW renforcera les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements d'ITSGOW et atteindre le Service du Client. L'efficacité de la mitigation dépend également de la configuration du Service du Client, à ce titre il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration. Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc...).

### Mitigation avec l'Option PRO

Si le Client dispose de l'option utilisation pro sur son Service, de nouvelles fonctionnalités sont accessibles.

Le Client peut ainsi activer par anticipation la mitigation sur son Service, toutefois ITSGOW rappelle que l'activation de la mitigation



# ITSGOW - Conditions générales d'utilisation

## Serveur Dédié

---

peut avoir une incidence directe sur la qualité de son Service. Par conséquent, le recours à la mitigation doit être fait en pleine connaissance de cause.

Le client peut tester quand il le souhaite différents profils de protection, afin de mesurer l'impact sur son Service, et ainsi de trouver le profil de protection étant le plus adapté au type de Service présent sur son Service. Le profil choisi par le client sera ensuite automatiquement utilisé par ITSGOW lors de l'activation de la mitigation.

Le Client peut également souscrire un pare-feu qui interviendra directement en bordure du réseau ITSGOW.

Par défaut, dès lors que la mitigation sera activée sur le Service du Client, les règles du Pare-feu seront automatiquement appliquées. Il appartient au Client de s'assurer de la pertinence des règles qu'il intègre à son pare-feu, afin de ne pas pénaliser son activité lors de l'activation de la mitigation.

### **ARTICLE 10 : TARIFS ET FACTURATION**

Le tarif varie en fonction de la gamme de serveur, et de la durée de location choisies par le Client lors de la commande. Seul le tarif indiqué sur le bon de commande édité par ITSGOW correspond au montant total à payer par le Client.

Il appartient au Client de déterminer avec précision l'offre répondant le mieux à ses besoins, celle-ci ne pouvant par la suite être modifiée au cours de l'exécution du contrat.