Bare metal

Conditions Particulières du Service

Version 1.0, applicables à compter du 24/11/2026.

1. PRÉAMBULE

Le Client et SHPV ont validé et accepté les Conditions Générales de Vente SHPV (ci-après les « Conditions Générales »).

Le Client souhaite disposer d'un serveur physique entier, sans couche de virtualisation imposée, hébergé et exploité par SHPV. Les Parties se sont rapprochées et le Client a souhaité souscrire au Service Bare metal, ce que SHPV a accepté.

Les présentes Conditions Particulières du Service sont indissociables des Conditions Générales, qu'elles complètent. En cas de contradiction, la Proposition Commerciale signée prévaut sur les présentes, qui prévalent sur les Conditions Générales.

2. DÉFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales, les termes suivants sont définis comme suit.

« Serveur » désigne le serveur physique que SHPV monte, installe dans un Centre d'hébergement et met à la disposition exclusive du Client. Sa configuration figure sur la Proposition Commerciale : processeurs, mémoire, disques, RAID, cartes réseau.

« Centre d'hébergement » désigne le bâtiment technique où le Serveur est installé. Il est désigné sur la Proposition Commerciale. Il est situé en France.

« Exploitant » désigne la société tierce qui exploite le Centre d'hébergement.

« Accès hors bande » désigne l'accès de gestion à distance du Serveur, par KVM sur IP, iDRAC, iLO ou équivalent, qui permet d'allumer, d'éteindre, de configurer le Serveur et de lui monter un support virtuel.

« Contenu hébergé » désigne les systèmes, applications, données et fichiers que le Client installe ou enregistre sur le Serveur.

« Date de mise en service » désigne la date à laquelle SHPV informe le Client par courrier électronique que le Serveur est installé, alimenté et raccordé au réseau.

« Infogérance » désigne la prestation optionnelle de supervision et d'administration du Serveur, décrite sur la Proposition Commerciale.

3. OBJET ET NATURE DU SERVICE

Les présentes définissent les conditions dans lesquelles SHPV met un Serveur à la disposition du Client, l'alimente, le raccorde au réseau et le maintient en état de fonctionnement matériel.

SHPV est tenue d'une obligation de moyens. Le Serveur est réservé au Client : aucune de ses ressources n'est partagée avec un autre client. Le Serveur reste la propriété de SHPV.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

4.1 Ce que comprend le Service

Sauf mention contraire sur la Proposition Commerciale, le Service comprend :

- la mise à disposition du Serveur dans sa configuration commandée ;
- son alimentation électrique et son refroidissement ;
- un raccordement au réseau, avec les adresses IP indiquées sur la Proposition Commerciale ;
- l'Accès hors bande, lorsque la Proposition Commerciale le mentionne ;
- le remplacement des pièces défaillantes, dans les conditions de l'article 12.

4.2 Ce que ne comprend pas le Service

Le Service ne comprend ni système d'exploitation, ni hyperviseur, ni supervision, ni sauvegarde, ni administration du Serveur. Ces prestations n'existent que si la Proposition Commerciale les mentionne. La sauvegarde n'est jamais comprise d'office : elle n'existe que sous la forme d'une option que le Client a souscrite sur la Proposition Commerciale.

5. PRÉREQUIS

Le Client détermine avec précision la configuration qui répond à ses besoins et les communique à SHPV, qui propose une configuration d'après ces besoins. Une fois le Serveur monté, la configuration ne se modifie que par avenant ou nouvelle Proposition Commerciale.

Le Client dispose des licences nécessaires à ce qu'il installe sur le Serveur.

6. LIVRAISON ET MISE EN SERVICE

SHPV monte le Serveur selon la Proposition Commerciale et indique au Client, à la commande, un délai de livraison à titre indicatif, en fonction de la disponibilité des composants. Le délai court à compter de la réception du paiement ou de l'acceptation de la Proposition Commerciale, selon ce qu'elle prévoit. Un retard de livraison ne donne lieu à aucune pénalité ni indemnité.

SHPV peut préinstaller l'hyperviseur ou le système d'exploitation que le Client choisit, lorsque la Proposition Commerciale le mentionne. SHPV livre alors le Serveur avec cette installation, sans en assurer ensuite l'administration, sauf Infogérance.

À la Date de mise en service, SHPV remet au Client les accès nécessaires. Le Client signale par écrit tout défaut de conformité du Serveur à la Proposition Commerciale dans les sept (7) jours. Passé ce délai, le Serveur est réputé conforme.

7. ADMINISTRATION, SYSTÈME ET LICENCES

Sauf Infogérance, le Client est le seul administrateur du Serveur. Il installe, met à jour, sécurise et surveille son système et ses applications. SHPV n'accède pas au système du Client et n'en répond pas.

Le Client acquiert et paie les licences de ses systèmes et logiciels, auprès de leurs éditeurs ou, si la Proposition Commerciale le prévoit, par l'intermédiaire de SHPV. Il en respecte les conditions.

Le Client veille à ne pas porter atteinte à la sécurité du réseau de SHPV ni à la stabilité des services des autres clients.

8. ACCÈS HORS BANDE

L'Accès hors bande est un accès d'administration. Il est fourni au Client lorsque la Proposition Commerciale le mentionne, par le réseau d'administration que SHPV indique.

Le Client protège ses identifiants, ne les partage qu'avec les personnes qui doivent les connaître et n'expose pas cet accès à internet. Il avertit SHPV sans délai en cas de perte ou de compromission.

SHPV peut suspendre l'Accès hors bande en cas de risque pour la sécurité de ses infrastructures, dans les conditions de l'article 15.

9. RÉSEAU, ADRESSES IP ET USAGE DU SERVICE

9.1 Réseau et adresses IP

Le débit indiqué sur la Proposition Commerciale est un débit maximal. Il n'est garanti que si la Proposition Commerciale le prévoit.

Les adresses IP attribuées restent la propriété de SHPV ou de son fournisseur. Elles ne sont ni cessibles ni conservées à la fin du Contrat. SHPV peut les remplacer pour un motif technique, en prévenant le Client au moins trente (30) jours à l'avance, sauf urgence.

9.2 Usage

Le Client respecte la loi et les Conditions Générales dans l'usage du Service. Les usages interdits de l'article « Suspension du Service » des Conditions Générales le sont aussi sur le Serveur. Le Client ne lance aucun usage qui nuise au réseau de SHPV, notamment un envoi massif de messages non sollicités ou une attaque dirigée contre un tiers.

Le Client respecte l'article « Contrôle des exportations et sanctions » des Conditions Générales.

Le Client qui fournit à des tiers un service consistant à stocker les informations qu'ils lui fournissent est un fournisseur de services d'hébergement au sens du règlement (UE) 2022/2065 et de l'article 6

de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Il en assume les obligations, notamment celles des articles 6 et 16 de ce règlement.

Le Client désigne un contact joignable pour le traitement des signalements d'abus et y répond dans les quarante-huit (48) heures.

10. DONNÉES ET SAUVEGARDES

Le Service ne comprend aucune sauvegarde. Le Client sauvegarde lui-même son Contenu hébergé, à ses frais, en dehors du Serveur, et vérifie ses sauvegardes, sauf pour la part que couvre une option de sauvegarde qu'il a souscrite sur la Proposition Commerciale.

Les modalités de l'option de sauvegarde sont celles de la Proposition Commerciale et, pour ce qu'elle ne précise pas, celles de l'article « Sauvegarde » des Conditions Particulières d'hébergement Cloud. La souscription de l'option ne décharge pas le Client de sa responsabilité sur son Contenu hébergé.

SHPV n'est pas certifiée hébergeur de données de santé. Le Client s'interdit d'utiliser le Service pour un traitement qui exigerait de SHPV une certification ou un agrément qu'elle ne détient pas.

11. NIVEAU DE SERVICE ET MAINTENANCE

Les présentes ne comportent aucun engagement chiffré de disponibilité ni aucune pénalité. Un tel engagement n'existe que s'il est écrit sur la Proposition Commerciale, avec son mode de mesure. Il est alors soumis à l'article 16 « Engagement de niveau de service et pénalités » des Conditions Particulières d'hébergement Cloud, qui fixe la procédure de demande, les exclusions, les pénalités et leur plafond.

La disponibilité du Serveur s'entend de son alimentation et de son raccordement réseau. Elle ne couvre pas le système, les applications ni les données du Client.

SHPV et l'Exploitant réalisent des maintenances qui peuvent interrompre le Service. SHPV prévient le Client d'une maintenance programmée dès qu'elle en a connaissance. Une maintenance urgente, nécessaire à la sécurité des personnes ou des installations, peut avoir lieu sans préavis.

Le Client signale tout incident au support de SHPV. SHPV engage ses meilleurs efforts pour rétablir le Service. Un engagement de prise en compte d'un incident en deux heures (GTI) n'existe que s'il figure sur la Proposition Commerciale, et son dépassement n'ouvre droit à aucune pénalité que la Proposition Commerciale ne prévoit pas.

12. REMPLACEMENT DES PIÈCES

SHPV remplace à ses frais une pièce du Serveur qui tombe en panne en usage normal. Elle peut remplacer une pièce par une pièce identique, équivalente ou supérieure, et le Serveur lui-même par un serveur équivalent ou supérieur. Le Client ne peut s'y opposer. Le remplacement d'une pièce que la faute du Client, un usage anormal ou le non-respect des prérequis a mise hors d'usage est facturé au Client.

Le délai de remplacement est celui que la Proposition Commerciale indique. À défaut, SHPV remplace la pièce dans les meilleurs délais, en fonction des pièces disponibles. Le dépassement de ce délai n'ouvre droit à aucune pénalité.

SHPV ne restaure pas les données ni le système du Client après un remplacement. Le remplacement d'un disque efface le disque remplacé : le Client veille à ses sauvegardes.

Le remplacement d'une pièce ou du Serveur par un matériel plus récent peut réduire la compatibilité avec le système du Client. SHPV ne la garantit pas.

13. CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prix figurent sur la Proposition Commerciale. Les redevances sont dues à compter de la Date de mise en service, selon la périodicité qu'elle indique.

Les interventions que le présent Service ne comprend pas sont facturées au tarif d'intervention en vigueur, après accord du Client sur le devis.

14. DURÉE

Le Contrat est conclu pour la durée initiale indiquée sur la Proposition Commerciale, à compter de la Date de mise en service. À son terme, il se renouvelle par tacite reconduction, pour la durée indiquée sur la Proposition Commerciale, sauf dénonciation dans les conditions de l'article « Résiliation du Service » des Conditions Générales.

15. SUSPENSION

SHPV peut suspendre le Service, sans préavis, en cas de risque pour la sécurité de ses infrastructures ou des autres clients, de demande de l'Exploitant ou d'une autorité, ou d'usage contraire à la loi ou aux Conditions Générales. Elle en informe le Client sans délai.

En cas de défaut de paiement, SHPV suspend le Service dans les conditions des Conditions Générales, après mise en demeure.

La suspension ne donne lieu à aucune indemnité et ne suspend pas les obligations de paiement du Client.

16. RÉVERSIBILITÉ ET FIN DU CONTRAT

Le Service Bare metal peut être un service de traitement de données au sens du règlement (UE) 2023/2854. L'article « Réversibilité » des Conditions Particulières d'hébergement Cloud s'applique alors au Contenu hébergé : préavis de deux mois au plus, période transitoire de trente jours au plus, récupération pendant trente jours au moins, effacement ensuite, frais de changement de fournisseur limités aux coûts directs jusqu'au 11 janvier 2027 et supprimés à compter du 12 janvier 2027.

Le Serveur reste la propriété de SHPV. Le Client y copie ses données par le réseau avant la fin de la période de récupération. Les formats de remise sont ceux du système du Client : image disque brute (RAW), ou archive de fichiers.

SHPV efface les disques du Serveur avant de le remettre en service, selon une méthode d'effacement adaptée au support. Elle le confirme au Client par écrit à sa demande.

17. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de SHPV au titre du Service est régie par l'article « Responsabilité » des Conditions Générales, dont le plafond annuel unique s'applique au Service Bare metal, avec ses réserves et le délai dans lequel l'action doit être exercée. Les pénalités de l'article 11 s'imputent sur ce plafond.

SHPV ne répond ni du Contenu hébergé, ni de l'usage que le Client fait du Serveur. La perte ou l'altération du Contenu hébergé n'engage la responsabilité de SHPV que si le Client a souscrit une option de sauvegarde et que SHPV a manqué aux obligations qu'elle comprend, dans les limites de l'article « Responsabilité » des Conditions Générales.

Les pénalités de l'article 11 sont la seule indemnisation due par SHPV au titre de la disponibilité du Service. Cette exclusivité de recours ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive de SHPV.

Le Client garantit SHPV contre toute réclamation d'un tiers qui trouverait son origine dans le Contenu hébergé ou dans l'usage qu'il fait du Serveur.

18. RELATIONS AVEC L'EXPLOITANT

L'Exploitant est le sous-traitant de SHPV pour l'accueil du Serveur. Le Client n'a aucun lien contractuel avec lui et n'accède pas physiquement au Serveur, sauf accord écrit de SHPV. Les engagements que l'Exploitant prend envers SHPV ne bénéficient pas directement au Client.