



# Conditions d'utilisation de serveurs virtuels proposés par la DiSTIC - Université de Genève

## **1 Champ d'application**

- 1.1 Les présentes conditions d'utilisation s'appliquent à tout collaborateur (ci-après : l'Utilisateur) de l'Université de Genève (ci-après : l'UNIGE) qui bénéficie de prestations d'hébergement et/ou utilise des serveurs virtuels proposés par la Division Système et Technologies de l'Information et de la Communication (ci-après : la DiSTIC).
- 1.2 L'Utilisateur en accepte expressément l'application dans leur intégralité et sans modification, de même que les annexes en formant part intégrantes, dès lors qu'il fait appel à la DiSTIC pour les prestations mentionnées à l'article 1.1.
- 1.3 Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation préalable expresse et écrite de la DiSTIC, prévaloir sur les présentes conditions d'utilisation.

## **2 Prestations fournies par la DiSTIC**

- 2.1 La DiSTIC s'engage à fournir le(s) serveur(s) virtuel(s) (ci-après : SV) à l'Utilisateur et à y installer un système d'exploitation (ci-après : OS).
- 2.2 L'installation de l'OS par la DiSTIC comprend les prestations suivantes :
  - La création et la mise à disposition des SV dédiés sous environnement Windows ou Linux demandés par l'Utilisateur pour la durée convenue entre la DiSTIC et l'Utilisateur ;
  - La fourniture du niveau de service défini avec l'Utilisateur pour un coût annuel forfaitaire par SV conformément aux demandes de prestations faites par l'Utilisateur.
- 2.3 Le serveur hôte et le SV loué par l'Utilisateur restent la propriété de la DiSTIC, à l'exception des données fournies par l'Utilisateur sur le SV.

## **3 Prix**

- 3.1 Les prix sont fixés sur la base de la grille tarifaire établie annuellement par la DiSTIC disponible au lien suivant : <https://catalogue-si.unige.ch/25>.
- 3.2 L'Utilisateur s'engage à payer à la DiSTIC le prix convenu selon la grille tarifaire mentionnée à l'art. 3.1 *pro rata temporis*.
- 3.3 Le paiement se fait, contre facture, dans un délai de 30 jours dès réception de la facture.

## **4 Engagements de la DiSTIC**

- 4.1 La DiSTIC s'engage à assurer un service de qualité conformément aux usages de la profession et des règles de l'art, telle que décrite à l'annexe 1.
- 4.2 Elle s'engage à mettre à la disposition de l'Utilisateur, à sa demande, une console d'administration web qui lui permet d'accéder à toutes les fonctions nécessaires à l'exploitation du SV et dont l'usage est contrôlé par une authentification avec le compte ISIs.
- 4.3 Les prestations fournies par la DiSTIC comprennent notamment :

#### 4.3.1 Adresse IP

La fourniture de l'adresse IP du SV, indépendamment du fait qu'il ait été préinstallé par la DiSTIC.

#### 4.3.2 Plate-forme de virtualisation

- L'achat, l'installation, l'exploitation et l'évolution des équipements constituant la plate-forme et des logiciels de virtualisation ;
- La correction des problèmes imputables aux couches matérielles et logicielles de la plate-forme et la gestion de la sécurité sur les couches matérielles et logicielles de la plate-forme ;
- L'exploitation quotidienne de la plate-forme (surveillance, équilibrage de la charge, gestion de la redondance des serveurs, maintenance sur un serveur, etc.).

La DiSTIC se réserve la possibilité de refuser la création d'un SV ou de le mettre hors ligne immédiatement si ce SV nuit au bon fonctionnement de la plate-forme, en particulier, si le SV consomme trop de ressources ou met en danger la sécurité de la plate-forme. Le SV pourra être remis en service selon la possibilité de résolution du problème. Aucun dédommagement n'est payé par la DiSTIC pour la durée d'indisponibilité du SV.

En cas de défaillance de la plate-forme entraînant une interruption des prestations, la DiSTIC s'engage à en informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais si cette interruption excède les délais habituels de réparation ou d'intervention technique.

#### 4.3.3 Sécurité

La DiSTIC s'engage à assurer la sécurité physique des salles où sont situées les machines hébergeant les SV, ainsi que la plate-forme.

Elle s'engage également à protéger les données transmises par l'Utilisateur sur le SV par des mesures organisationnelles et techniques appropriées et à en assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité pour autant qu'elles ne soient pas à caractère illégales. (cf. 5.4.1, 5.4.4)

La DiSTIC s'engage à ne pas communiquer les données fournies par l'Utilisateur sur le SV, l'adresse IP de l'Utilisateur, de même que les données liées à son adresse IP à un tiers, à moins que l'Utilisateur n'y consente, qu'il existe un intérêt privé ou public prépondérant ou qu'elle en soit tenue par la loi.

#### 4.3.4 Système d'exploitation (OS)

Lors de sa création, un SV est livré par défaut vierge de tout OS.

L'OS peut être installé et/ou maintenu par l'Utilisateur ou, sur demande de ce dernier et avec l'accord de la DiSTIC, par cette dernière. La DiSTIC est seule habilitée à valider le choix de l'OS qui peut être installé sur les SV de l'Utilisateur et à en définir la version couramment supportée. L'installation de tout autre OS est exclue. Toute modification significative de l'OS effectuée par l'Utilisateur doit être validée au préalable par la DiSTIC.

L'OS est mis à la disposition de l'Utilisateur par la DiSTIC sous la forme d'un ensemble d'images, de CD ou de DVD.

La DiSTIC peut décider d'appliquer les correctifs de sécurité et les "service packs" sur l'OS des SV. Il est seul juge dans la décision de les appliquer ou non, et du moment où il les applique.

#### 4.3.5 Connexion internet

La DiSTIC ne garantit pas la disponibilité de la connexion réseau lorsque celle-ci est entravée pour des raisons qui ne lui sont pas imputables.

#### 4.3.6 Contenu et sauvegarde du SV

La DiSTIC ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable du contenu des informations (sons, textes, images, données,...) transmises ou mises en ligne par l'Utilisateur à quelque titre que ce soit.

La DiSTIC assure la sauvegarde du SV par snapshot. Les images sont créées hebdomadaire et sont « crash-consistent », c'est-à-dire que l'intégrité des données n'est pas assurée.

La mise en œuvre d'un mécanisme de sauvegarde des données consistante n'est effectuée que sur demande de l'Utilisateur et sous sa responsabilité. La DiSTIC ne peut être tenue pour responsable si la perte de données n'est pas due à une négligence grave ou à une faute intentionnelle de sa part, notamment lorsque la perte des données est consécutive à une mauvaise gestion du SV, à un problème de sécurité survenant sur le SV, à l'absence de sauvegarde consistante ou à l'absence de surveillance des sauvegardes par l'Utilisateur.

## **5 Engagements de l'Utilisateur**

- 5.1 L'Utilisateur s'engage à n'utiliser le SV que dans le cadre de l'accomplissement des tâches académiques ou administratives qui lui sont confiées.
- 5.2 La DiSTIC se réserve le droit de procéder à une surveillance ciblée et temporaire sur le SV et d'interrompre immédiatement l'accès au SV et/ou de résilier ses prestations en cas de manquement de l'Utilisateur à ses engagements. Dans un tel cas, il en sera averti dans la mesure du possible.
- 5.3 L'Utilisateur est seul responsable du défaut de fonctionnement du SV consécutif à son utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne à laquelle il aura fourni les mots de passe.
- 5.4 L'Utilisateur s'engage à respecter la directive « Politique de sécurité du système d'information » disponible au lien suivant : <https://memento.unige.ch/doc/0174>, ainsi que les engagements suivants :

#### 5.4.1 Quant à l'utilisation de la plate-forme de virtualisation :

- Disposer des connaissances et de l'expertise nécessaires à la configuration, l'administration et la surveillance du SV et veiller à définir les prestations susceptibles de répondre au mieux à ses attentes et à ses besoins ;
- Utiliser l'infrastructure mise à disposition dans le respect des lois suisses et des conventions internationales applicables, notamment en matière de protection des données et de propriété intellectuelle ;
- Utiliser l'infrastructure mise à sa disposition dans le but déclaré à la DiSTIC et selon les instructions et la documentation fournies par la DiSTIC ;
- Respecter les contraintes techniques et de sécurité liées à l'exploitation du SV;
- Installer et assurer la maintenance des logiciels et des données associées. La DiSTIC n'intervient d'aucune façon et n'apporte aucun support concernant l'installation et la maintenance des logiciels, l'administration du SV et des applicatifs et la gestion de la sécurité du SV et des logiciels.
- Ne pas publier ou héberger toute information présentant un caractère illégal, outrageant, raciste, diffamatoire, dénigrant, obscène, indécent, pornographique, ou autrement illicite ;

- Ne pas ouvrir son SV au relais de messages électroniques (« open mail relay ») ;
- Ne pas installer des serveurs VPN ou toute autre forme de « relais » de session, de VoIP etc ;
- Ne pas utiliser son SV à des fins de déni de service (« DoS ou DDoS ») ;
- Ne pas utiliser son SV pour une activité de « hameçonnage » (« phishing ») ;
- Ne pas entraver d'une quelconque manière l'utilisation des SV par d'autres utilisateurs.

#### 5.4.2 Quant à l'utilisation des mots de passe « administrateur » :

Maintenir la confidentialité sur les deux mots de passe « administrateur » définis sur chaque SV et :

- Ne pas modifier le premier mot de passe connu par la DiSTIC pour intervenir sur les SV en cas de dysfonctionnement mettant en péril le bon fonctionnement de la plate-forme ;
- Ne pas transmettre le second mot de passe de manière intentionnelle ou négligente à des tiers autres que les utilisateurs autorisés du ou des SV au sein de son entité.

#### 5.4.3 Quant au système d'exploitation (OS) :

Assurer la maintenance de l'OS sur le SV.

#### 5.4.4 Quant à la sécurité :

Assurer la sécurité informatique des SV. La DiSTIC ne peut en aucun cas être tenue d'une quelconque responsabilité à ce titre.

Prendre les mesures adéquates afin de :

- Maintenir et mettre à jour les logiciels de sécurité du SV;
- Mettre en place, à ses frais, un pare-feu (firewall) sur le SV;
- Ne pas poster, héberger, publier ou distribuer toute information ou logiciel contenant un virus.

## **6 Résiliation**

- 6.1 Chaque partie peut mettre un terme aux prestations offertes par la DiSTIC moyennant un préavis d'un mois.
- 6.2 En cas de manquements graves par une partie à ses engagements prévus par ces conditions générales, en particulier lorsque ceux-ci sont susceptibles d'engendrer une responsabilité civile ou pénale ou de porter atteinte aux intérêts de l'autre partie ou d'un tiers, l'autre partie est en droit de résilier les prestations en tout temps.
- 6.3 Si les prestations sont résiliées par la DiSTIC, le montant déjà versé par l'Utilisateur lui est remboursé *pro rata temporis* au jour où la résiliation des prestations prend effet.
- 6.4 En cas de manquements graves causés par l'Utilisateur, de non-paiement par l'Utilisateur de la rémunération due pour les prestations fournies par la DiSTIC dans le délais prescrits ou d'acte notifié par une autorité gouvernementale, judiciaire ou arbitrale, la DiSTIC se réserve le droit de limiter, restreindre ou suspendre immédiatement l'accès de l'Utilisateur au SV. La partie qui résilie s'engage à en avertir l'autre partie dans les meilleurs délais.
- 6.5 En cas de résiliation des prestations, le SV de l'Utilisateur sera supprimé au jour où la résiliation prend effet, de même que l'intégralité des données susceptibles d'y être stockées. L'Utilisateur prendra les mesures adéquates afin de sauvegarder les données qu'il souhaite conserver. Si l'Utilisateur ne prend aucune mesure pour sauvegarder celles-ci malgré un rappel de la part de la DiSTIC, cette dernière est en droit de supprimer les données après un délai de deux mois dès le jour où la résiliation prend effet.

## **ANNEXE 1 : Qualité des services assurés par la DiSTIC**

Les critères suivants définissent la qualité du service assuré par la DiSTIC :

<b>Service</b>	<b>SLA</b>
Délai de mise en service d'un nouveau serveur	1 semaine max.
Disponibilité du serveur	7/24*
Préavis d'indisponibilité du serveur pour maintenance (sauf panne)	1 semaine min.
Durée d'une maintenance (sauf panne ou préavis contraire)	1 jour max.
Délai de prise en charge d'un problème	Evaluation communiquée sous 4h. max.
Plage horaire du support	Jours ouvrables, 8h.-12h. 14h.-18h
Fréquence de création d'images du serveur virtuel	hebdomadaire (crash consistant)
Nombre d'images conservées	9
Délai de récupération du serveur virtuel à partir d'une image	3 jours ouvrables max.

\* : Le service est offert 24h/24, 7j/7 dans la limite des ressources de l'Université de Genève.