

CGU - Services d'Hébergement Managés

Version: 3 - Date: 17 avril 2025

Préambule : Utilisation de Nos Services Managés

Ces Conditions Générales d'Utilisation (CGU) détaillent les modalités techniques et les règles d'usage de nos solutions d'hébergement managé : **Email+**, **Web+**, et **Web Pro** ("les Services d'Hébergement"). Elles complètent nos [Conditions Générales Communes](#) et nos [CGV Hébergement](#).

En utilisant nos Services d'Hébergement, vous acceptez ces CGU qui définissent les responsabilités de chacun pour assurer un fonctionnement optimal et sécurisé.

1. Définitions Techniques Clés

- **Partenaire Technique** : Les entreprises leaders dont nous utilisons l'infrastructure spécialisée : **MxRoute** (USA) pour Email+, et **Vercel Inc.** (USA) pour Web+ et Web Pro. Ce partenariat nous permet de vous offrir des services performants et à la pointe de la technologie.
- **Projet (Web+/Web Pro)** : Votre application ou site web spécifique, géré et déployé via nos services basés sur Vercel.
- **Domaine (Email+)** : Le nom de domaine internet (ex: `votresociete.com`) pour lequel nous gérons vos emails via Email+.
- **Support de Niveau 1** : L'assistance directe fournie par notre équipe Maison Digital pour vos questions courantes (administration, facturation, configuration initiale, premier diagnostic).
- **Support de Niveau 2/3** : L'assistance technique spécialisée fournie par nos Partenaires Techniques (MxRoute, Vercel) pour les problématiques complexes liées à

leur infrastructure, que nous sollicitons pour vous si nécessaire.

2. Caractéristiques et Périmètre Technique des Services

En tant que votre partenaire, Maison Digital gère la relation commerciale, la facturation et le support de premier niveau, en s'interfaçant avec nos Partenaires Techniques qui opèrent l'infrastructure sous-jacente.

- **Email+ (via MxRoute) :**
 - Hébergement email professionnel sécurisé.
 - Gestion des protocoles standards (IMAP, SMTP, POP3) pour compatibilité maximale.
 - Configuration assistée des enregistrements DNS essentiels (SPF, DKIM, DMARC) pour une meilleure délivrabilité et sécurité.
 - Interface de gestion administrative (création/suppression de comptes, alias, gestion des mots de passe).
 - Optimisé pour emails transactionnels/automatisés. **Usage strictement interdit : envoi massif d'emails non sollicités (spam) ou marketing.**
 - Limitations de stockage et d'envoi soumises aux conditions de MxRoute.
- **Web+ (via Vercel) :**
 - Plateforme optimisée pour applications web modernes.
 - Déploiement continu automatisé depuis votre dépôt Git (GitHub, GitLab, Bitbucket).
 - Hébergement sur CDN mondial Vercel pour une performance globale.
 - Certificats SSL/TLS automatiques pour vos domaines personnalisés (sécurité HTTPS).
 - Mise à l'échelle automatique (dans les limites du plan Vercel utilisé).
 - Fonctionnalités avancées Vercel (prévisualisations de déploiement...).
 - Soumis aux limites de ressources de Vercel (bande passante, fonctions serverless...) associées à notre offre.
- **Web Pro (via Vercel) :**
 - Tous les avantages de Web+.

- **Sécurité renforcée** : Protection DDoS avancée managée par Vercel.
- **Performance Premium** : Accès à l'infrastructure prioritaire de Vercel.
- **Support Prioritaire** : Traitement accéléré de vos demandes par notre équipe (objectif 4h ouvrées) et escalade prioritaire vers Vercel si besoin.
- Limites de ressources étendues (conformes au plan Vercel Pro ou équivalent).
- Service Email+ inclus pour les domaines du projet.

3. Conditions d'Accès et d'Utilisation Responsable

L'accès à nos interfaces de gestion ou à celles de nos partenaires se fait via des identifiants sécurisés. Vous êtes responsable de leur confidentialité et de la sécurité des accès depuis vos postes de travail.

Vous vous engagez à utiliser nos Services d'Hébergement de manière **loyale, responsable et conforme** :

- Aux lois et réglementations françaises et internationales applicables.
- Aux présentes CGU et à nos Conditions Générales Communes.
- Aux politiques d'utilisation acceptable (Acceptable Use Policy - AUP) de nos Partenaires Techniques (MxRoute et Vercel). Vous reconnaissez en accepter les termes, qui peuvent évoluer.

Usages Interdits : Il est strictement interdit d'utiliser les Services pour héberger, diffuser ou faciliter :

- Contenus illégaux, contrefaisants, diffamatoires, injurieux, haineux, discriminatoires, ou portant atteinte aux droits des tiers (vie privée, image...).
- Activités de phishing, distribution de malware, virus, ou tout code malveillant.
- Envoi massif d'emails non sollicités (spam), que ce soit via Email+ ou depuis des applications hébergées sur Web+/Web Pro.
- Attaques informatiques, tentatives d'intrusion, scan de ports, déni de service...
- Toute activité nuisant à la stabilité, la sécurité ou la réputation de nos infrastructures ou de celles de nos Partenaires.

4. Vos Responsabilités Essentielles

Pour garantir le bon fonctionnement et la sécurité des services, votre collaboration active est nécessaire. Vous êtes responsable de :

- **Contenus** : Légalité, droits et pertinence des contenus (textes, images, code, données...) que vous hébergez ou transmettez.
- **Noms de Domaine** : Gestion (enregistrement, renouvellement) de vos noms de domaine, sauf prestation spécifique de notre part.
- **Configuration DNS** : Pointage correct de vos domaines vers nos services (nous fournissons les instructions, mais la gestion de votre zone DNS vous incombe, sauf accord contraire).
- **Sécurité Applicative** : Sécurité de vos applications web, de vos scripts (Web+/Web Pro), et gestion rigoureuse des mots de passe de vos comptes email (Email+).
- **Sauvegardes** : Réalisation de sauvegardes régulières et complètes de vos données et contenus critiques. Bien que nos partenaires et nous-mêmes puissions opérer des sauvegardes d'infrastructure, nous ne garantissons pas la restauration individuelle de données perdues suite à une erreur de votre part ou un incident non directement imputable à notre propre infrastructure.
- **Licences** : Respect des licences des logiciels, thèmes, plugins ou composants tiers que vous intégrez ou utilisez.
- **Informations Administratives** : Maintien d'informations de contact et de facturation exactes et à jour.
- **Respect des Tiers** : Acceptation et respect des conditions d'utilisation évolutives de MxRoute et Vercel.

5. Nos Engagements et Limites (Transparence)

Maison Digital s'engage à :

- Fournir les Services d'Hébergement conformément à leur description et aux standards de qualité du marché.
- Assurer une interface de gestion et une facturation claires.
- Gérer la relation et l'escalade technique avec nos Partenaires Techniques.
- Vous fournir un Support de Niveau 1 réactif (voir Article 7).

- Mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger l'accès à nos propres systèmes de gestion.
- Vous informer des opérations de maintenance planifiées importantes (par nous ou nos Partenaires) susceptibles d'impacter vos services.

Notre Rôle d'Intermédiaire et ses Limites : Il est essentiel de comprendre que nous opérons en tant qu'intermédiaire technique et commercial. Notre responsabilité directe se concentre sur la gestion administrative, la facturation et le support de premier niveau.

Par conséquent, et comme détaillé dans nos Conditions Générales Communes, **nous ne pouvons être tenus directement responsables** des aspects techniques intrinsèques gérés par MxRoute et Vercel, incluant :

- Le fonctionnement détaillé, la disponibilité à 100%, ou les performances spécifiques de leurs serveurs et réseaux mondiaux.
- La sécurité physique et logique de leurs data centers et infrastructures.
- La délivrabilité finale des emails (Email+), qui dépend de nombreux facteurs externes (réputation IP/domaine partagée ou dédiée si applicable, filtres FAI...).
- Les pertes de données dues à des défaillances majeures de leur infrastructure ou à des erreurs de votre part.
- L'impact de modifications techniques ou de politiques mises en œuvre par MxRoute ou Vercel.

Nous nous engageons à vous répercuter les informations importantes de nos partenaires et à défendre vos intérêts auprès d'eux en cas de problème, mais nous ne pouvons offrir de garanties (SLA) ou d'indemnisations allant au-delà de ce que nos propres contrats avec eux nous permettraient, et dans les limites de responsabilité définies dans nos Conditions Générales Communes.

6. Gestion et Localisation de Vos Données Hébergées

En utilisant nos Services, vous comprenez et acceptez que vos données (emails, fichiers de site web, bases de données le cas échéant...) sont hébergées sur l'infrastructure de nos Partenaires Techniques, principalement situés aux États-Unis (MxRoute, Vercel), avec une distribution potentiellement mondiale pour le contenu web via le CDN de Vercel.

Maison Digital n'a pas de contrôle direct sur :

- La localisation géographique exacte et dynamique de vos données au sein de leurs réseaux.
- Leurs politiques internes précises de sauvegarde d'infrastructure.
- Leurs durées de conservation des logs techniques.
- Leurs processus internes de suppression physique des données après résiliation.

Ces aspects sont définis par les politiques de nos Partenaires. Vous demeurez le **responsable de traitement** au sens du RGPD pour les données personnelles que vous collectez ou traitez via nos Services (ex: données de vos clients, utilisateurs de votre site). Il vous appartient d'assurer la conformité de vos traitements, y compris l'information de vos propres utilisateurs concernant l'hébergement et les transferts potentiels de données hors UE.

Pour savoir comment Maison Digital traite *vos propres données personnelles* (en tant que notre client), consultez notre [Politique de Confidentialité](#).

7. Support Technique : Notre Accompagnement

Notre équipe assure le **Support de Niveau 1** via contact@maison.digital. Nous sommes votre premier point de contact pour :

- Questions administratives et de facturation.
- Aide à la configuration initiale et aux paramétrages de base.
- Diagnostic initial et qualification des incidents techniques.

Nos **objectifs de première réponse** (indicatifs, en heures ouvrées : Lundi-Vendredi, 9h-18h Paris, hors jours fériés) sont :

- **Email+ et Web+** : Sous 24 heures ouvrées.
- **Web Pro** : Sous 4 heures ouvrées (traitement prioritaire).

Si un problème technique dépasse notre périmètre d'action direct ou nécessite une intervention sur l'infrastructure de nos partenaires, nous l'escaladons à leur **Support technique (Niveau 2/3)**. Nous assurons le suivi de votre ticket auprès d'eux, mais les délais de résolution finaux dépendent de leurs propres processus et engagements.

8. Suspension et Résiliation pour Manquement

Outre les cas liés au paiement (voir CGV Hébergement), nous nous réservons le droit de **suspendre immédiatement** et/ou de **résilier de plein droit** votre accès aux Services d'Hébergement, sans préavis ni indemnité, en cas de manquement grave ou délibéré aux présentes CGU, notamment en cas de :

- Violation flagrante ou répétée des règles d'utilisation responsable (spamming avéré, hébergement de contenu manifestement illégal...).
- Non-respect persistant des conditions d'utilisation de nos Partenaires Techniques après notification.
- Activité mettant en péril la stabilité, la sécurité ou la réputation de nos services ou de ceux de nos Partenaires.
- Réception d'une plainte sérieuse et fondée ou d'une injonction légale concernant vos contenus ou activités.

Nous vous informerons par email de la mesure prise et de ses motifs. Selon la nature du manquement, nous pourrions, à notre discrétion, vous accorder un court délai pour remédier à la situation ou récupérer vos données, sauf en cas d'urgence ou d'illégalité manifeste.

9. Évolution Continue des Services

Le monde du web et de l'hébergement évolue constamment. Pour vous offrir les meilleures technologies, nous et nos Partenaires Techniques faisons évoluer nos Services (fonctionnalités, infrastructure, sécurité). Nous vous informerons des changements majeurs, en particulier ceux pouvant affecter votre usage, conformément à nos Conditions Générales Communes.