

Le présent document définit les politiques et les lignes directrices appliquées par Leaseweb par rapport à sa relation avec le client, particulièrement pour clarifier la manière dont le client peut utiliser les services et l'équipement, ainsi que le mode d'utilisation considéré comme inacceptable par Leaseweb. Les conditions de vente de Leaseweb, les spécifications de services ainsi que les niveaux de soutien et de service font aussi partie du contrat de vente et s'appliqueront aux services et à tout équipement fourni par Leaseweb.

CHAPITRE A. INTRODUCTION

1. DÉFINITIONS

1.1. En plus des définitions énoncées dans les conditions de vente, des niveaux de soutien et de service et des spécifications de services, les définitions suivantes s'appliquent :

Anonymiseur désigne un outil ou un dispositif qui permet d'accéder à Internet pour le compte d'un utilisateur par l'intermédiaire d'un serveur mandataire.

ARIN désigne l'American Registry for Internet Numbers.

Bombardement électronique désigne (i) l'envoi par courriel de copies d'un seul message à de nombreux destinataires ou (ii) l'envoi de fichiers ou de messages volumineux ou multiples à un seul destinataire dans une intention malveillante.

CCPE désigne le Centre canadien de protection de l'enfance, soit l'organisme de bienfaisance national canadien qui œuvre à combattre et à prévenir la violence à l'égard des enfants. Le CCPE exploite **Cyberaide.ca**, et offre d'autres services d'intervention, de prévention et d'éducation.

CIRA désigne l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet, soit la fondation, constituée en vertu des lois du Canada, qui gère le nom de domaine de premier niveau de code de pays (ccTLD) .ca pour le Canada.

Cyberaide.ca désigne la centrale canadienne de signalement des cas d'exploitation sexuelle d'enfants sur Internet.

DDoS désigne une attaque par déni de service distribué.

DNS désigne un système de noms de domaine, soit un système de dénomination hiérarchique et décentralisé pour les ordinateurs, les services ou d'autres ressources connectées à Internet ou à un réseau privé.

DNS inversé désigne le processus par lequel on arrive à déterminer le nom de domaine associé à une adresse IP. Ce processus est utilisé pour identifier le nom du fournisseur de services à qui est attribuée une adresse IP.

DoS désigne une attaque par déni de service.

DRDoS désigne une attaque par déni de service distribué et réfléchi.

Fournisseur d'anonymiseur désigne une entreprise ou une organisation qui fournit ou met à disposition des anonymiseurs sur demande.

Fournisseur de RPV désigne une entreprise ou une organisation qui fournit services de RVP.

ICANN désigne l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (Société pour l'attribution des noms de domaine et des numéros sur Internet), une organisation à but non lucratif et reconnue d'utilité publique qui est notamment responsable de gérer les espaces adresse IP et l'attribution des blocs d'adresses aux organismes d'enregistrement Internet locaux, de tenir à jour les registres d'identifiants de protocole Internet et de gérer l'espace des noms de domaine de premier niveau.

Infrastructure désigne l'équipement, le service et les instances qui prennent en charge le flux et le traitement de l'information, y compris le stockage, les serveurs et les composants réseau.

IRC désigne le clavardage IRC (Internet Relay Chat).

LCAP désigne la *Loi canadienne antipourriel* et toute réglementation ou modification promulguée en vertu de celle-ci.

Liste noire désigne une liste de rejet qui est un système de contrôle de l'accès de base refusant l'accès à une liste ou à une catégorie précise d'utilisateurs ou d'adresses réseau ou IP, et permettant qu'un courriel envoyé par un utilisateur ou à partir d'une adresse réseau ou IP se trouvant sur ladite liste noire ne parvienne pas à destination.

Logiciel malveillant désigne tout type ou toute forme de logiciel malveillant ou hostile, et notamment des virus informatiques, des vers, des chevaux de Troie et des logiciels-espions (*maliciel*).

Nœud de sortie TOR désigne le nœud final par lequel est acheminé le trafic TOR avant d'atteindre sa destination finale.

Pourriel désigne l'envoi de télécommunications non sollicitées qui : ne respectent manifestement pas les règles antipourriel et sur les télécommunications non sollicitées, notamment la LCAP et les règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ou, selon le seul jugement de Leaseweb, qui causent des perturbations importantes ou suscitent des plaintes de la part d'autres utilisateurs. L'envoi massif de courriels commerciaux non sollicités et l'utilisation de systèmes de composition automatiques pour effectuer des appels vocaux promotionnels non sollicités sont des exemples d'utilisation interdite.

Registre PTR désigne un registre de pointeurs; il s'agit d'un type de registre de DNS qui transforme une adresse IP en un domaine ou un nom d'hôte.

Renseignements d'authentification désigne les données d'accès, les noms d'utilisateur, les mots de passe, les questions de sécurité, les clés, les jetons, les adresses URL et d'autres renseignements qui peuvent être utilisés pour l'accès au service.

RPV désigne un réseau privé virtuel; il s'agit d'un service qui déploie un réseau privé sur un réseau public afin de permettre aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des données sur des réseaux partagés ou publics comme si leurs appareils informatiques étaient directement connectés au réseau privé.

TOR désigne « The Onion Router », soit un logiciel qui permet de communiquer de façon anonyme en acheminant le trafic par plusieurs nœuds anonymiseurs.

World Wide Web ou Web désigne un système de publication de documents faisant appel aux techniques de l'hypertexte, dans l'Internet.

2. GÉNÉRALITÉS

2.1. Leaseweb encourage un comportement hautement responsable relativement à l'utilisation de ses services et, entre autres, l'utilisation de l'Internet et du courrier électronique. À cette fin, Leaseweb a créé les présentes politiques.

- 2.2. Chaque client doit se conformer aux politiques et s'assurer que ses utilisateurs finaux connaissent et observent les politiques comme s'ils étaient eux-mêmes le client. Une infraction aux politiques par un utilisateur final sera attribuable au client et sera donc aussi considérée comme une violation des politiques par le client. Conformément à l'article 12 des conditions de vente de Leaseweb, en cas de violation par le client ou l'utilisateur final, Leaseweb peut suspendre la fourniture de tout service, suspendre le droit du client d'accéder ou d'utiliser le portail client et/ou suspendre le droit du client d'accéder à l'équipement ou résilier le contrat de vente.
- 2.3. Leaseweb est autorisée à publier de nouvelles versions des politiques et ainsi à les modifier. De telles modifications s'appliquent aux contrats de services actuels et nouveaux, à moins que Leaseweb donne des indications contraires formelles par écrit. Les modifications entrent en vigueur dès qu'elles sont publiées sur le site Web de Leaseweb.
- 2.4. Le client doit à tout moment respecter les exigences du processus KYC de vérification de la clientèle de Leaseweb, déterminé à la discrétion de cette dernière, afin de garantir la conformité de ses activités et/ou de son personnel, notamment en matière de contrôle des exportations et des sanctions applicables en vertu des exigences de la Politique d'utilisation acceptable de Leaseweb. En cas de doute quant à la réputation du client et/ou de son personnel, et/ou si le client fait l'objet de restrictions en matière de contrôle des exportations à l'échelle mondiale, quelle qu'en soit la source, Leaseweb se réserve le droit de suspendre et de mettre fin immédiatement au contrat de vente et ainsi qu'à la prestation de tous les services, sans encourir aucune responsabilité à l'égard des coûts, des dépenses ou des dommages résultant de tout non-respect de la Politique d'utilisation acceptable de Leaseweb de la part du client, y compris du processus KYC de vérification et/ou de la résiliation du contrat de vente.

3. PERSONNES-RESSOURCES

- 3.1. Le client doit désigner (i) des personnes-ressources qu'Leaseweb peut contacter à tout moment en rapport avec des violations (soupçonnées) des politiques par le client ou ses utilisateurs finaux et (ii) des personnes-ressources qu'Leaseweb peut contacter à tout moment en cas d'urgence.
- 3.2. Le client fournira à Leaseweb un moyen de contacter les personnes-ressources en tout temps et s'assurera que l'information indiquée dans le portail client au sujet de ces personnes-ressources est à jour et reste à jour.

4. RENSEIGNEMENTS D'AUTHENTIFICATION

- 4.1. Certains services peuvent être accessibles uniquement grâce à l'utilisation des renseignements d'authentification. Le client est l'unique responsable de la mise à jour, de la sécurité et de l'utilisation de ses renseignements d'authentification. Toutes les conséquences et pertes liées à l'utilisation des renseignements d'authentification du client, que le client ait ou non autorisé cette utilisation, sont à la charge et sous la responsabilité exclusive du client, y compris toutes les affaires et communications menées avec Leaseweb grâce à l'utilisation de ses renseignements d'authentification.
- 4.2. Dans la mesure du possible, le client doit modifier ses renseignements d'authentification dès qu'il les reçoit, et régulièrement par la suite. Le client s'assure d'utiliser les pratiques exemplaires en produisant les renseignements d'authentification. Si le client sait ou soupçonne que la sécurité de ses renseignements d'authentification a été compromise ou que ses renseignements d'authentification ont été utilisés incorrectement, il doit en informer Leaseweb dès que possible et modifier sur-le-champ ses renseignements d'authentification.

CHAPITRE B. POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE

5. UTILISATION DES SERVICES

- 5.1. Le client ne doit utiliser les services – et doit s'assurer que ses utilisateurs finaux n'utilisent les services – qu'à des fins légales et s'abstenir de toute utilisation qui enfreint le contrat de vente ou toute loi applicable.
- 5.2. Sans préjudice de la loi applicable au contrat de vente, le client reconnaît et accepte que l'utilisation des services par lui-même et ses utilisateurs finaux doit être conforme aux lois (obligatoires) du Canada et de la province du Québec, ainsi qu'aux autres lois applicables au client ou à son utilisation des services.
- 5.3. Le client doit s'abstenir de toute utilisation des services qui pourrait avoir un effet préjudiciable à la bonne réputation de Leaseweb, nuire aux opérations commerciales de Leaseweb ou exposer Leaseweb à un litige.
- 5.4. Des activités précises interdites comprennent notamment les suivantes : (i) terrorisme; (ii) menacer de nuire à des personnes ou à des biens ou adopter un comportement de harcèlement; (iii) compromettre la sécurité (ou altérer) des ressources du système ou des comptes d'autres clients ou de tout autre site Internet ou intranet sans autorisation appropriée; (iv) enfreindre les lois locales de contrôle des exportations de logiciels ou d'informations techniques; (v) utiliser, transmettre ou distribuer des données ou du matériel protégés par des droits de propriété intellectuelle sans autorisation appropriée; (vi) fabriquer, utiliser ou distribuer des logiciels ou d'autres produits contrefaits, piratés ou illégaux; (vii) fournir ou offrir une rémunération aux utilisateurs finaux en fonction du volume de téléchargement, à moins que le client sache – ou n'ait aucune raison de douter – que les utilisateurs finaux n'utilisent les services du client qu'à des fins légales et pour la distribution ou la diffusion de leurs propres données ou documents, ou de données ou de documents qu'ils sont dûment autorisés à distribuer ou à diffuser; (viii) faire des représentations frauduleuses de produits ou de services; (ix) pollupostage, hameçonnage, attaques par déni de service (DoS), attaques par déni de service distribué (DDoS), attaques par déni de service distribué et réfléchi (DRDoS) sans autorisation appropriée; (x) diffamation, zoophilie, pédopornographie et pédopornographie virtuelle, et érotisme infantin; (xi) accès intentionnel à un système informatique ou à un composant de la structure de l'infrastructure sans autorisation ou avec dépassement des niveaux d'accès autorisés de celui-ci; (xii) activités qui peuvent entraîner le placement ou l'inscription sur une liste noire du client, des adresses IP du client ou des adresses IP attribuées par Leaseweb au client; (xiii) examens et tests de pénétration non autorisés; (xiv) faciliter, aider ou encourager l'une des activités susmentionnées.
- 5.5. Le client reconnaît que toute utilisation des services par lui-même et/ou ses utilisateurs finaux en violation de la politique d'utilisation acceptable pourrait entraîner pour lui-même et ses utilisateurs finaux des responsabilités pénales ou civiles, en plus d'autres mesures prises par Leaseweb et définies dans 0 des politiques et dans les conditions de vente.

6. MESSAGES ÉLECTRONIQUES / ANTIPOLLUPOSTAGE

- 6.1. Le client ne peut pas (i) envoyer de messages électroniques qui, de quelque façon que ce soit, sont ou peuvent être en infraction avec la LCAP, les règles sur les télécommunications non sollicitées du CRTC ou les lois applicables, (ii) envoyer ou propager et permettre à ses utilisateurs finaux ou tierces parties d'envoyer ou de propager des pourriels via des adresses IP du client, (iii) envoyer ou propager des bombes électroniques, ou y répondre, et ne doit pas permettre à ses utilisateurs finaux ou tierces parties d'envoyer ou de propager des

bombes électroniques via des adresses IP du client ou (iv) modifier les en-têtes de messages électroniques pour dissimuler l'adresse du client ou pour empêcher les destinataires de répondre aux messages.

- 6.2 Le client doit s'abstenir d'activités qui peuvent entraîner l'inscription du client ou des adresses IP du client sur une liste noire. Leaseweb se réserve le droit de facturer au client les frais de retrait express stipulés sur le site Web UCEProtect pour l'inscription au niveau 2 d'une ou de plusieurs plages d'adresses IP de Leaseweb ou l'inscription au niveau 3 de numéros de système autonome (ASN) de Leaseweb ou des frais de consultation de trois cents dollars américains (300 \$) par heure pour des mesures correctrices qu'Leaseweb choisit de prendre lorsque, à cause d'activités du client ou des utilisateurs finaux du client, les serveurs ou les adresses IP de Leaseweb sont inscrits dans le logiciel de filtrage ou la liste noire d'une tierce partie ou les plages d'adresses IP et/ou les ASN de Leaseweb sont inscrits sur la liste noire d'UCEProtect.
- 6.3 Les messages en bloc ne sont permis que si (i) le client a obtenu le consentement explicite de chacun des destinataires au moyen de l'option d'inclusion confirmée ou si (ii) les lois applicables permettent l'envoi de tels messages sans le consentement des destinataires. Le client est obligé d'offrir dans chaque message électronique un mécanisme de désabonnement fonctionnel et facilement accessible, et le client doit cesser immédiatement d'envoyer des messages électroniques à un destinataire dès qu'il se désabonne.

7. UTILISATION D'INTERNET

- 7.1. Il est interdit au client d'afficher ou de transmettre du matériel illégal sur ou via l'Internet ou le World Wide Web.
- 7.2. Leaseweb a le droit de bloquer activement des ports ou des adresses IP pour le réseau, si elle a des raisons de penser que c'est nécessaire pour préserver ou protéger la sécurité et la performance du réseau, de l'Internet ou du World Wide Web. Le client peut demander par écrit à Leaseweb un aperçu des adresses IP et des ports bloqués.
- 7.3. Sans préjudice de la généralité de l'article 7.2 de la politique d'utilisation acceptable, Leaseweb doit, en tous les cas, bloquer activement les ports suivants pour son réseau : (i) UDP/137 – Netbios, (ii) UDP/139 – Netbios, (iii) TCP/135 à 139 – Netbios, (iv) TCP/445 – SMB et (v) Port UDP 11211 – Memcached.
- 7.4. Si Leaseweb a des raisons de soupçonner ou sait que le client subit une attaque DoS, DDoS, DRDoS ou autre et, selon son avis raisonnable, qu'une telle attaque a un effet négatif sur l'infrastructure, Leaseweb a le droit de bloquer immédiatement l'accès à l'infrastructure du client. Si le client fait l'objet d'attaques répétitives et s'il ne réussit pas à prendre des mesures adéquates pour empêcher que de futures attaques aient un effet négatif sur l'infrastructure de Leaseweb, Leaseweb a le droit de résilier sur-le-champ le contrat de vente en envoyant un avis écrit au client.

8. UTILISATION D'IRC

- 8.1. Il est interdit au client d'afficher ou de transmettre du matériel inapproprié au moyen du clavardage IRC ou d'utiliser autrement IRC d'une manière qui contrevient à la politique d'utilisation acceptable. Aux fins du présent article, les usages interdits d'IRC comprennent les robots IRC « eggdrop » et l'hébergement psybnc sur shell.
- 8.2. Sans le consentement préalable écrit de Leaseweb, qu'Leaseweb peut accorder ou refuser à son unique et entière discrétion, il est interdit au client d'héberger un serveur IRC, qu'il s'agisse d'un serveur IRC autonome ou connecté aux réseaux IRC mondiaux.

9. UTILISATION DU PORTAIL CLIENT

- 9.1. Sous réserve des conditions d'utilisation appliquées de temps à autre par Leaseweb, des dispositions du contrat de vente et de l'observation des dispositions par le client, Leaseweb accordera un droit non exclusif, incessible, ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence et libre de redevances afin d'utiliser le portail client pendant la durée du contrat. L'utilisation du portail client par le client ou en son nom se fait aux risques du client et sous sa responsabilité.
- 9.2. Le client doit observer chacune des instructions de Leaseweb concernant l'utilisation du portail client.

10. UTILISATION ET ENREGISTREMENT DES ADRESSES IP DE DOMAINE ET DES NUMÉROS DE SYSTÈME AUTONOME (ASN)

- 10.1. Le client doit se conformer aux politiques, aux lignes directrices et aux conditions appliquées de temps à autre par l'organisation ou l'entité responsable de la gestion (enregistrement et/ou distribution et/ou mise en service) d'un domaine (Internet), par exemple de l'ICANN.
- 10.2. Le client doit se conformer aux politiques, aux lignes directrices et aux conditions appliquées de temps à autre par l'organisation ou l'entité responsable de la gestion (enregistrement et/ou distribution et/ou mise en service) d'adresses IP et de numéros de système autonome (ASN), c'est-à-dire les organismes d'enregistrement Internet locaux de l'ACEI.

11. RESTRICTIONS DE L'UTILISATION DES SERVICES D'HÉBERGEMENT WEB PARTAGÉ

- 11.1. Le client ne peut pas :
- utiliser les services d'hébergement Web partagé d'une manière susceptible d'entraver ou de perturber les services offerts aux autres clients de Leaseweb ou l'infrastructure de Leaseweb ou de causer une urgence;
 - permettre sciemment à tout autre site Web ou serveur d'hébergement de lier le contenu stocké sur les systèmes de Leaseweb. Au moins 75 % de tout contenu stocké sur les systèmes de Leaseweb par l'entremise du service d'hébergement Web partagé doit comporter des fichiers HTML, PHP ou semblables qui sont liés au contenu stocké sur les services d'hébergement Web partagé;
 - dépasser les limites des services d'hébergement Web partagé, par exemple l'espace disque ou la bande passante attribués;
 - exécuter des tâches planifiées, telles que des saisies CRON, à des intervalles de moins de quinze (15) minutes;
 - exécuter des processus ou des démons autonomes, non liés, du côté serveur, sur la plateforme d'hébergement Web partagé;
 - envoyer plus de 3 courriels par minute ou 180 courriels par heure;
 - utiliser les services d'hébergement Web partagé pour héberger des scripts de messagerie Mailer Pro et à bouton de commande, des scripts de proxy et des anonymiseurs, des sites autoSurf/PTC/PTS/PPC, des robots d'indexation et de collecte, des indexeurs, des services de bandeau publicitaire (rotation de bandeaux publicitaires commerciaux).
- 11.2. Si Leaseweb détecte des tentatives infructueuses de connexion aux services d'hébergement Web partagé, elle peut, sans préavis et sans responsabilité ou autre obligation de quelque nature que ce soit, interdire à la source de ces tentatives infructueuses l'accès au réseau.

CHAPITRE C. POLITIQUE DE CONFORMITÉ EN CAS D'ABUS

12. EXIGENCES DE TRAITEMENT DE L'UTILISATION ABUSIVE

- 12.1. En ce qui a trait à l'utilisation des services de Leaseweb, le client doit adopter et appliquer une procédure de traitement de l'utilisation abusive qui est conforme aux politiques, à la loi applicable au contrat de vente et à toute autre loi applicable au client.
- 12.2. Le client doit journaliser (date et horodatage) chaque avis d'utilisation abusive (telle que définie ci-dessous) qu'il reçoit de Leaseweb et de la part de tiers, y compris la nature de l'avis (par exemple, une violation de droits d'auteur), ainsi que sa réponse à cette plainte, et le moment où il estime que l'avis est résolu.
- 12.3. Le client doit tenir à jour le journal relatif à chaque avis d'utilisation abusive pendant au moins deux (2) ans après la date à laquelle il juge un tel avis résolu. À la demande de Leaseweb, le client devra lui fournir une copie de son journal d'avis d'utilisation abusive.
- 12.4. Le client doit s'assurer de la disponibilité d'un nombre suffisant d'employés convenablement formés pour vérifier si ses utilisateurs finaux se conforment aux politiques et afin d'appliquer sa procédure de traitement des avis d'utilisation abusive et de traiter sans délai le volume d'avis d'utilisation abusive qu'il reçoit.
- 12.5. Si le client est un fournisseur de RPV ou un fournisseur d'anonymiseur, il est tenu de respecter les exigences suivantes dans le cadre de l'utilisation des services :
 - a) Les renseignements de son entreprise doivent être visibles et disponibles sur son site Web (on doit notamment y retrouver une adresse courriel accessible au public pour le traitement des cas d'utilisation abusive et des plaintes liées aux droits d'auteur);
 - b) Il doit conclure un accord d'utilisation avec ses utilisateurs finaux. Cet accord doit comprendre des dispositions visant à assurer la conformité de l'utilisateur final avec la loi applicable, et notamment la législation sur la propriété intellectuelle, et les politiques;
 - c) Il doit tenir des registres précis des registres de DNS inversé et des registres PTR, comprenant ses données d'identification pour toutes les adresses IP utilisées par lui-même et/ou ses utilisateurs finaux pour fournir des services de RPV ou d'anonymiseur;
 - d) À la demande de Leaseweb, et à la seule discrétion de Leaseweb, il doit fournir les informations pertinentes requises pour qu'Leaseweb mette à jour ses bases de données WHOIS de référence ainsi que le registre régional d'adresses IP correspondant, et ce, dans un délai raisonnable comme indiqué dans la demande;
 - e) Il doit se conformer à la politique contre les récidivistes de l'article 14;
 - f) Il doit mettre en œuvre et appliquer des mesures raisonnables pour empêcher un utilisateur final – dont le contrat a été résilié en raison de violations répétées – de recommencer à utiliser ses services ou à utiliser des services par son intermédiaire;
 - g) Il doit mettre en œuvre et appliquer des mesures techniques visant à empêcher les activités non conformes ou illicites.
- 12.6. Si le client est un opérateur de nœud de sortie TOR, il est tenu de se conformer aux exigences suivantes dans le cadre de l'utilisation des services : (i) il doit, en tout état de cause, fermer/bloquer activement les ports dont l'utilisation est généralement connue ou qui sont généralement associés à des activités non conformes ou illicites, dont la liste peut être publiée de temps à autre par Leaseweb ou fournie aux clients, (ii) ses registres de DNS inversé doivent commencer par « tor.exit.node. », (iii) il doit ajouter une adresse courriel fonctionnelle au fichier « torrc » pour permettre aux utilisateurs finaux ou aux tiers qui le demandent de le contacter directement.

13. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE L'UTILISATION ABUSIVE

- 13.1. Si Leaseweb est informée par une tierce partie (y compris tout organisme d'application de la loi) d'une violation (soupçonnée) de la politique d'utilisation acceptable et/ou de toute loi applicable (un « avis d'utilisation abusive ») par le client et/ou un utilisateur final, elle doit en aviser le client par courriel ou par toute autre méthode de communication qu'elle juge appropriée.
- 13.2. Le client doit, pendant la période de réponse ou de traitement énoncée dans l'avis de Leaseweb (la « période de remédiation »), prendre des mesures correctrices pour remédier à la violation et informer Leaseweb des mesures qu'il a prises.
- 13.3. Dans certains cas, Leaseweb peut accorder au client la possibilité de contester la violation présumée en déposant un contre-avis (un « contre-avis »). Si le client choisit de déposer un contre-avis, il doit utiliser le formulaire en ligne mis à sa disposition à cette fin. Leaseweb doit examiner l'information soumise et peut, à sa seule discrétion, décider de rejeter le contre-avis du client et exiger que le client prenne des mesures correctrices immédiates si, à la seule discrétion de Leaseweb, les actions ou le contenu du client ou de l'utilisateur final sont indéniablement illégaux et/ou peuvent exposer Leaseweb à des réclamations de tiers et/ou à des litiges.
- 13.4. Si Leaseweb ne rejette pas le contre-avis du client, le client doit, à la demande de Leaseweb, fournir un dépôt, une garantie bancaire, une garantie de société mère ou toute autre sûreté à la satisfaction de Leaseweb. Le niveau de sûreté est déterminé par Leaseweb, à sa seule discrétion. La sûreté est destinée à couvrir les obligations du client et toute réclamation de Leaseweb, selon l'indemnité précisée dans les conditions de vente. De plus, dans le cas où le client dépose un contre-avis, il doit informer Leaseweb, dans les deux (2) jours suivant sa réponse à Leaseweb, si un avocat le représentera et, le cas échéant, fournir à Leaseweb les coordonnées de l'avocat.
- 13.5. Le client doit fournir à Leaseweb tous les documents et tous les renseignements relatifs à l'avis d'utilisation abusive sans frais et à première demande.
- 13.6. Comme condition de continuer à fournir les services et/ou de reprendre la prestation des services, Leaseweb a le droit de demander au client : (i) d'exécuter une déclaration de cessation et d'abstention et/ou, le cas échéant, (ii) de confirmer par écrit que l'utilisateur final du client responsable de la violation a été exclu définitivement de l'utilisation des services.

14. CONTREVENANTS RÉCIDIVISTES ET DIFFUSIONS VIDÉO EN DIRECT

- 14.1. Dans le cadre de sa procédure de traitement de l'utilisation abusive, le client doit faire tous les efforts raisonnables pour déceler des tentatives répétées de ses utilisateurs finaux de stocker, de transférer ou de distribuer – sur ses services ou par l'entremise de ceux-ci – du matériel ou des données (i) qui enfreignent la politique d'utilisation acceptable ou (ii) qu'il a préalablement supprimés ou désactivés à la suite de la réception d'un avis d'utilisation abusive.
- 14.2. Le client doit cesser immédiatement de fournir le service à un utilisateur final et mettre fin à l'accès de l'utilisateur final au service si l'on découvre que l'utilisateur final est un contrevenant récidiviste ou qu'il enfreint la politique d'utilisation acceptable de Leaseweb.
- 14.3. Le client doit, sur demande, démontrer qu'il respecte les exigences suivantes :
 - a) Qu'il a établi et mis en œuvre sa propre politique contre les récidivistes;
 - b) Qu'il a publié une déclaration ou une politique accessible au public interdisant l'utilisation de ses services dans le but d'enfreindre les droits d'auteur.

- 14.4. Désigner publiquement un agent responsable de la violation des droits d'auteur (et une adresse courriel accessible au public); Si les services du client sont utilisés de manière répétée pour la diffusion en continu de vidéo et/ou d'audio en direct, le client doit offrir un outil de retrait en ligne aux tiers de confiance (ou à leurs agents) afin de leur permettre de mettre fin immédiatement aux diffusions vidéo en direct qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle de ces tiers de confiance.

CHAPITRE D. POLITIQUE D'UTILISATION ÉQUITABLE

15. CONNECTIVITÉ IP

- 15.1. Le service de connectivité IP est fourni pour une utilisation homogène, équitable et raisonnable par le client.
- 15.2. L'utilisation de la connectivité IP par le client est jugée inéquitable et non raisonnable si Leaseweb détermine (à sa seule discrétion) que l'utilisation de la connectivité IP réelle ou projetée par le client dépasse ou est susceptible de dépasser la bande passante engagée mensuelle ou le trafic de données engagé mensuel, et qu'une telle utilisation a un effet sur la prestation des services par Leaseweb à d'autres de ses clients. Si le client n'a pas accepté la bande passante engagée ou le trafic de données engagé, aux fins de l'interprétation du présent article 15.2 uniquement, la bande passante engagée ou le trafic de données engagé (selon le cas) sera considéré comme la valeur inférieure de la bande passante engagée ou du trafic de données engagé offert par Leaseweb pour le service respectif.
- 15.3. L'utilisation de la connectivité IP par le client est jugée incohérente si elle a pour conséquence des habitudes d'utilisation irrégulière de la bande passante ou du trafic de données, soit par serveur, soit à l'intérieur d'un groupe de serveurs ou d'instances du client.

16. SERVICES INFONUAGIQUES

- 16.1. La capacité de calcul de la plateforme infonuagique pour les services de nuage public est fournie au client sur une base partagée. Pour protéger la performance et l'intégrité de la plateforme infonuagique, le client doit s'assurer, en ce qui a trait au service de nuage public, que son utilisation de la capacité de calcul est équitable et raisonnable.
- 16.2. L'utilisation de la capacité de calcul par le client doit automatiquement être jugée inéquitable et non raisonnable si elle dépasse le facteur de surréservation de Leaseweb déterminé dans les spécifications de services de telle manière que, à l'unique discrétion de Leaseweb, elle peut affecter la performance d'une autre infrastructure sur la plateforme infonuagique.
- 16.3. Les composantes de stockage de la plateforme infonuagique sont fournies au client sur un système de stockage partagé et, par conséquent, l'utilisation par le client des services infonuagiques peut affecter la performance (comme le temps d'attente, la bande passante de stockage et les opérations d'entrée/sortie par seconde) de l'ensemble du système de stockage. Pour protéger la performance et l'intégrité de la plateforme infonuagique, le client doit s'assurer que son utilisation du stockage est équitable et raisonnable.

17. SERVICE D'HÉBERGEMENT WEB PARTAGÉ

- 17.1. La plateforme d'hébergement Web partagé de Leaseweb est mise à la disposition du client sur une base partagée. Pour protéger la performance et l'intégrité de la plateforme d'hébergement Web partagé de Leaseweb, le client doit s'assurer que son utilisation des services d'hébergement Web partagé est équitable et raisonnable.
- 17.2. L'utilisation des services d'hébergement Web partagé par le client est jugée inéquitable et non raisonnable si :
- le client utilise les services d'hébergement Web partagé de manière (à la discrétion raisonnable de Leaseweb) à affecter la performance de la plateforme d'hébergement Web partagé ou à causer une urgence;
 - la taille de la base données dépasse de 30 % l'espace disque total attribué au client sur la plateforme d'hébergement Web partagé;
 - le protocole IMAP dépasse 5 connexions par adresse IP;
 - au moins vingt-cinq pour cent (25 %) des ressources du système sont utilisées en rapport avec les services d'hébergement Web partagé plus longtemps que quatre-vingt-dix (90) secondes à la fois. Les activités qui peuvent causer cette utilisation excessive comprennent notamment des scripts CGI, FTP, PHP et HTTP;
 - le client exécute des demandes MySQL plus longtemps que vingt (20) secondes. Les tables MySQL doivent être indexées de façon appropriée.

18. ÉQUIPEMENT DÉDIÉ

- 18.1. Les équipements dédiés sont fournis au client dans des bâtis privés et des bâtis partagés. Pour protéger la performance et l'intégrité des bâtis, le client doit s'assurer, en ce qui concerne tout l'équipement dédié, que sa consommation d'électricité, du réseau et de la ressource d'équipement dédié, et notamment des dispositifs de stockage, est équitable et raisonnable.
- 18.2. La consommation par le client de l'électricité, du réseau et de la ressource d'équipement dédié est jugée inéquitable et non raisonnable si elle dépasse la limite de consommation d'électricité (comme convenu dans l'aperçu du contrat) ou l'utilisation prévue du réseau et de la ressource d'équipement dédié, y compris les dispositifs de stockage, de telle manière que, à la seule discrétion de Leaseweb, elle peut affecter l'utilisation d'un autre équipement du client de Leaseweb dans le bâti partagé et la performance d'une autre infrastructure dans les bâtis ou dépasser l'utilisation prévue de la ressource d'équipement dédié, ce qui en réduit grandement la durée de vie.
- 18.3. Les équipements dédiés dans les bâtis partagés sont fournis au client dans un bâti partagé avec d'autres clients de Leaseweb et, par conséquent, la consommation d'électricité par le client dépassant la limite de consommation d'électricité peut affecter la performance (comme le temps d'attente, la bande passante de stockage et les opérations d'entrée/sortie par seconde) de l'équipement dédié dans les bâtis partagés. Pour protéger la performance et l'intégrité des équipements dédiés, le client doit s'assurer que sa consommation d'électricité, du réseau et de la ressource d'équipement dédié est équitable et raisonnable.

CHAPITRE E. POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ

19. CONFIGURATION DE L'INFRASTRUCTURE

- 19.1. Leaseweb encourage un comportement hautement responsable relativement à l'utilisation de ses services et demande aux utilisateurs de ses services de faire de même. C'est pour cette raison qu'elle a établi des exigences en matière de sécurité de l'information pour tous ses services,

y compris des normes pour la configuration de base de l'infrastructure, l'utilisation des renseignements d'authentification et le recours à des moyens efficaces de détection et de prévention des logiciels malveillants.

- 19.2. Il est conseillé au client (i) de sauvegarder régulièrement les configurations de données et de systèmes (critiques) et de stocker ces données en lieu sûr, (ii) de ne pas connecter son infrastructure au moyen d'une connexion sans fil, (iii) de mettre à jour le logiciel exploité ou utilisé sur l'infrastructure et, par conséquent, d'installer régulièrement et sans retard excessif les mises à jour et les correctifs après leur mise à disposition, et (iv) de mettre en œuvre et/ou d'utiliser des moyens adéquats contre les logiciels malveillants sur l'infrastructure.

20. SURVEILLANCE ET RAPPORTS

- 20.1. Le client doit mettre en œuvre des mesures de journalisation et de surveillance des événements liés à la sécurité.
- 20.2. Le client doit signaler sur-le-champ au centre des opérations réseau de Leaseweb tout événement lié à la sécurité qui peut avoir une incidence importante sur l'infrastructure de Leaseweb, l'organisation de Leaseweb ou la prestation de services de Leaseweb à d'autres clients. À la demande de Leaseweb, le client doit mettre immédiatement le journal relatif à un tel événement à la disposition de Leaseweb et doit suivre les directives données par Leaseweb dans la mesure où cela peut être nécessaire pour contenir ou corriger l'événement.

CHAPITRE F. POLITIQUE D'EXPLOITATION DES INSTALLATIONS

21. INTRODUCTION

- 21.1. La politique d'exploitation des installations contient un code de conduite pour les opérations quotidiennes – et la présence de clients – dans un centre de données.
- 21.2. Leaseweb a adopté la politique d'exploitation des installations pour la sûreté et la sécurité des clients, des employés du client, des sous-traitants du client et/ou de l'infrastructure.

22. EXPÉDITIONS

- 22.1. Chaque client doit observer les politiques d'expédition et de réception adoptées de temps à autre par Leaseweb relativement à l'expédition d'équipement à destination et en provenance du centre de données.
- 22.2. Le client doit aviser Leaseweb de toute expédition prévue au centre de données, au moins deux (2) jours ouvrables avant la date prévue de livraison de l'équipement. Le client donne un tel avis au moyen du formulaire d'avis d'expédition accessible dans le portail client. En ce qui concerne les activités administratives effectuées par Leaseweb ou en son nom en rapport avec une telle expédition, Leaseweb a droit à un paiement par le client de frais d'expédition d'un montant de : (i) cinquante dollars américains (50 \$), si le client a avisé Leaseweb à temps de l'expédition prévue, ou (ii) deux cent cinquante dollars américains (250 \$), si le client n'a pas avisé Leaseweb ou n'a pas avisé Leaseweb à temps de l'expédition (prévue).
- 22.3. Tous les frais relatifs aux expéditions d'équipement par le client à destination ou en provenance d'un centre de données seront à la charge du client.
- 22.4. Le client est responsable du nettoyage et de l'élimination de tous les matériaux et équipements utilisés pour l'expédition par le client. Le client doit s'assurer qu'un tel matériel d'expédition est enlevé du centre de données le même jour que la livraison. Si le client ne se conforme pas à cette disposition, Leaseweb facturera des frais de nettoyage au client.
- 22.5. Le client doit utiliser le nom de sa propre société et ses propres renseignements commerciaux comme information de destinataire ou d'importateur ainsi que dans les documents douaniers de tout colis ou lettre qu'il expédie au centre de données ou qu'il reçoit de ce dernier. Toutes les expéditions envoyées par le client ou par un fournisseur tiers du client au centre de données sont aux risques et aux frais du client. Par conséquent, le client est tenu de remplir correctement et de soumettre tous les documents de transport et tout autre document le concernant. Il est interdit au client d'indiquer ou de mentionner Leaseweb comme partie récipiendaire ou importatrice pour de tels envois initiés par lui-même ou par un de ses fournisseurs tiers. Leaseweb n'est pas responsable des expéditions effectuées par le client ou par l'un de ses fournisseurs à destination ou en provenance du centre de données. Pour éviter toute ambiguïté, Leaseweb ne peut pas être nommé importateur officiel par le client de son fournisseur tiers engagé par le client.

23. ENTREPOSAGE

- 23.1. Les centres de données n'ont pas – ou ont très peu – d'espace d'entreposage. Leaseweb ne peut garantir la sécurité de l'équipement colocalisé qui n'est pas sécurisé dans l'espace d'hébergement ou contenu dans le centre de données.
- 23.2. Si le client n'est pas prêt à installer certains équipements et que ces derniers sont trop volumineux pour être contenus dans l'espace d'hébergement, Leaseweb peut exiger que le client entrepose l'équipement dans un entrepôt à ses frais.

24. CONDUITE DANS LE CENTRE DE DONNÉES

- 24.1. Sauf pour une urgence, un client ayant une carte d'accès 24 heures par jour, 7 jours par semaine doit fournir à Leaseweb un avis d'au moins une (1) heure pour accéder au centre de données et/ou à l'espace d'hébergement et un client n'ayant pas de carte d'accès 24 heures par jour, 7 jours par semaine doit fournir à Leaseweb un avis d'au moins vingt-quatre (24) heures pour accéder au centre de données et/ou à l'espace d'hébergement.
- 24.2. Le client doit s'identifier à la réception du centre de données en montrant une pièce d'identité valide (permis de conduire, passeport ou pièce d'identité du pays) et expliquer le but de sa visite. Le client doit signer le registre des visiteurs à l'arrivée et au départ du centre de données, en indiquant l'heure d'arrivée et de départ. La réception lui remet une carte d'accès qu'il doit porter tout au long de sa visite et garder visible. Avant de partir, le client doit remettre la carte d'accès à la réception, faute de quoi des frais de service peuvent lui être facturés.
- 24.3. Chaque jour, le client ne peut permettre qu'à trois (3) personnes au maximum d'accéder au centre de données. Des frais de service sont exigibles et payables par le client pour chaque personne qui entre dans le centre de données, à l'exception des personnes qui détiennent une carte d'accès 24 heures par jour, 7 jours par semaine ou qui accompagnent le détenteur d'une telle carte d'accès. Les frais ne seront imposés qu'à la première personne. L'accès sera facturé par intervalles de trente (30) minutes, avec un minimum d'une (1) heure.
- 24.4. Le client doit fournir à Leaseweb une liste de personnes autorisées à accéder à l'espace d'hébergement et à l'équipement colocalisé, et peut mettre à jour cette liste à l'occasion en remettant un avis écrit à Leaseweb. Le client est responsable de toutes les personnes qui obtiennent un accès à son nom.

- 24.5. Leaseweb peut exiger, à sa seule discrétion, qu'un de ses représentants escorte un représentant du client accédant au centre de données et/ou à l'espace d'hébergement. De plus, le règlement interne du centre de données peut prévoir que le propriétaire ou le bailleur du centre de données peut, dans certaines circonstances, exiger qu'un membre de son personnel escorte un représentant du client accédant au centre de données et/ou à l'espace d'hébergement.
- 24.6. Si le personnel de Leaseweb fournit un accompagnateur pendant la visite du client au centre de données et/ou à l'espace d'hébergement, un tel accompagnement est considéré comme un service supplémentaire pour lequel Leaseweb peut facturer au client des frais de service supplémentaires (frais d'escorte) en plus de tous les frais d'escorte imposés à Leaseweb par le propriétaire du centre de données. Si un représentant du client est accompagné d'un accompagnateur fourni par le propriétaire ou le bailleur du centre de données pendant sa visite à l'espace d'hébergement, le client doit payer à Leaseweb tous les frais d'escorte qui peuvent lui être imposés.
- 24.7. Le client doit (i) en tout temps agir de manière professionnelle, (ii) ne pas entraver d'une manière quelconque l'utilisation ou l'exploitation par Leaseweb du centre de données ou l'utilisation ou l'exploitation de tout équipement installé par d'autres parties, y compris l'équipement d'autres clients. Si le client exige de déplacer, d'enlever ou de débrancher l'équipement d'une autre partie pour entretenir son propre équipement, il doit contacter Leaseweb et lui demander ses directives avant un tel déplacement, enlèvement ou débranchement, compte tenu d'un avis de 48 heures. Le client doit également (iii) s'abstenir d'exploiter tout équipement qui peut constituer un danger pour la sécurité, (iv) ne pas effectuer de tests qui peuvent endommager ou perturber le réseau de Leaseweb, l'espace d'hébergement et/ou le centre de données, (v) s'assurer de fermer les portes après l'utilisation afin de maintenir un environnement clos et sûr, et par conséquent efficace pour les systèmes de protection contre les incendies et de régulation de climatisation, et (vi) verrouiller le bâti avant de partir. S'il a un doute, le client doit consulter le gestionnaire de l'installation du centre de données ou, en l'absence du gestionnaire de l'installation, un autre employé de Leaseweb.
- 24.8. Leaseweb peut, à sa seule discrétion, faire quitter les lieux à un membre du personnel du client ou à un sous-traitant ou agent tiers du client si une telle personne ne se conforme pas à une politique de Leaseweb ou aux directives données par un employé de Leaseweb.
- 24.9. En cas d'urgence, par exemple un incendie, qui est généralement indiqué par le son d'un système d'alarme, le client doit immédiatement évacuer le centre de données.
- 24.10. Il est interdit de fumer dans tout le centre de données. Il est interdit de manger et de boire dans les zones du centre de données où sont situés l'espace d'hébergement et/ou l'équipement.
- 24.11. Dans les zones du centre de données où sont situés l'espace d'hébergement et/ou l'équipement, le client doit s'abstenir de toute activité qui peut causer l'émission de particules de poussière. Cette interdiction est notamment due au fait que des particules de poussière peuvent déclencher un système d'alarme automatique. S'il a un doute, le client doit consulter le gestionnaire de l'installation du centre de données ou, en l'absence du gestionnaire de l'installation, un autre employé de Leaseweb.
- 24.12. Sauf exigence expresse de toute garantie d'assurance (produit), le client ne doit apporter aucun matériau d'emballage dans les zones où sont situés l'espace d'hébergement et/ou l'équipement et le client doit ouvrir les boîtes (en carton) dans la zone de chargement. Si le client, relativement à une garantie d'assurance (produit), exige d'apporter des matériaux d'emballage dans les zones où sont situés l'espace d'hébergement et/ou l'équipement, il doit en informer Leaseweb à l'avance. Leaseweb désignera ensuite un membre de son personnel pour accompagner le client pendant qu'il se trouve dans les zones où sont situés l'espace d'hébergement et/ou l'équipement. Le client a l'obligation d'enlever tous les matériaux d'emballage des zones où sont situés l'espace d'hébergement et/ou l'équipement, au plus tard une (1) heure après être entré dans les zones en question.
- 24.13. Le client doit immédiatement signaler les irrégularités et/ou les alarmes, remarquées pendant sa présence dans le centre de données, au gestionnaire de l'installation du centre de données ou, en l'absence du gestionnaire de l'installation, à un autre employé de Leaseweb.

25. EXIGENCES RELATIVES À L'ÉQUIPEMENT

- 25.1. Sauf entente contraire expresse et écrite de la part de Leaseweb, tout l'équipement doit être installé et entretenu par le client ou en son nom conformément aux critères suivants : (i) Les lignes de télécommunication doivent être tendues à partir d'un répartiteur organisé et protégé; (ii) Les pièces de rechange doivent être gardées à l'intérieur des limites de l'espace d'hébergement; (iii) Le courant alternatif et le courant continu doivent être distribués dans l'espace d'hébergement, dans la mesure du possible; (iv) La densité de l'équipement doit correspondre à la charge maximale admissible au sol dans l'installation; (v) Tous les câbles doivent être attachés et fixés de manière ordonnée; (vi) L'équipement doit être entièrement conforme aux normes de l'industrie des télécommunications et aux exigences et spécifications de Leaseweb; et (vii) L'équipement doit être conforme aux lois, aux règles et aux règlements applicables dans le territoire où il se trouve (et notamment le Canada [y compris la *Loi sur la radiocommunication*], la décision Télécom CRTC 82-14 et la norme de certification SC-03), comme modifiés de temps à autre.
- 25.2. Il est expressément interdit au client d'installer une unité d'alimentation c.a. permanente dans l'espace d'hébergement ou l'ensemble du centre de données.
- 25.3. Le client doit s'assurer que l'équipement alimenté en c.a. ait un facteur de puissance de 0,85 ou plus.

CHAPITRE G. POLITIQUE D'ENQUÊTE ET D'EXÉCUTION

26. ENQUÊTE

- 26.1. Leaseweb se réserve le droit d'effectuer une enquête en cas (i) de violations présumées des politiques, (ii) de risques (potentiels) pour la sécurité de son infrastructure et/ou (iii) de demande valide des autorités pertinentes (d'application de la loi).
- 26.2. Dans le cadre d'une telle enquête, Leaseweb peut, en agissant raisonnablement, (i) recueillir de l'information auprès du client ou à son sujet, (ii) si c'est pertinent, recueillir de l'information d'une partie plaignante et/ou (iii) examiner le journal de sécurité du client mentionné à l'article 20. Le client a l'obligation de coopérer entièrement à de telles enquêtes de Leaseweb.

27. MESURES PRISES PAR LEASEWEB

- 27.1. Dans la mesure légalement permise, Leaseweb est autorisée à accorder aux autorités pertinentes d'application de la loi l'accès au contenu, à l'information et/ou à l'infrastructure du client, ainsi qu'à tout renseignement qu'elle a recueilli lors de l'enquête en vertu de l'article 26.1.
- 27.2. À la demande d'une tierce partie, Leaseweb a le droit de divulguer l'information d'identification du client à une telle partie relativement à une violation (présumée) de la politique d'utilisation acceptable de Leaseweb dans la mesure exigée par la loi (à déterminer à la discrétion de Leaseweb).

27.3. Leaseweb a le droit de prendre des mesures, légales ou autres, contre le client et/ou l'utilisateur final si l'utilisation du service par le client ou ses utilisateurs finaux enfreint les politiques ou si le client omet présumément de se conformer à toute obligation en vertu des politiques. Leaseweb détermine à sa seule discrétion les mesures appropriées, notamment les suivantes : (a) suspension ou cessation d'une partie ou de la totalité des services conformément aux conditions de vente, (b) blocage (sélectif) d'adresses IP ou de ports; (c) réinstallation des services, (d) imposition de limites de l'utilisation du service (par exemple, imposition de limites de la vitesse de transmission et/ou de réception des données par le client dans le cadre du service), (e) redémarrage du service, (f) blocage de l'accès au niveau du routeur et/ou du commutateur de l'infrastructure du client, (g) refus au client de l'accès (physique) à l'infrastructure, (h) instructions obligatoires données au client relativement à l'utilisation des services, (i) modification ou mise à jour des registres PTR, DNS inverse ou WHOIS de référence et/ou (j) mise en quarantaine des fichiers infectés par des logiciels malveillants.

28. AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

- 28.1. Sans préjudice de ce qui précède ou de toute autre disposition des politiques, Leaseweb n'a pas l'intention d'examiner, de surveiller ou de contrôler, comme mesure de précaution, le contenu envoyé ou reçu par les clients utilisant les services. Par conséquent, Leaseweb n'est pas responsable du contenu des communications transmises ou mises à la disposition du client ou de ses utilisateurs finaux, peu importe qu'elles proviennent du réseau ou des services.
- 28.2. Aucune des dispositions du présent O ou d'autres chapitres des politiques ne doit imiter tout autre droit ou recours éventuel de Leaseweb ou lui porter atteinte de quelque manière que ce soit.