



Conditions Générales Sauvegarde Hébergée

1 Objet du contrat :

Les présentes conditions générales Sauvegarde hébergée s'appliquent à la solution de services. Cette solution regroupe différents modules auxquels sont associés des couvertures de service et un mode de facturation spécifique. Le client s'engage irrévocablement pour la durée spécifiée. Si la solution informatique regroupe des matériels dont les durées de couverture de services sont différentes (ajout de matériels au fur et à mesure de la vie de la solution) les articles des présentes s'appliquent à chacun d'entre eux y compris pour la fin du contrat.

Le présent article exprime l'intégralité des obligations du prestataire et l'étendue de sa responsabilité dont il fixe expressément les limites. Toute modification des données contractuelles de base fera l'objet d'un avenant dûment validé par les 2 parties.

Le client certifie qu'il est en règle dans le nombre de licences d'utilisation des divers logiciels utilisés.

Seuls sont couverts par les dispositions de ce contrat les produits qui sont dans un état de fonctionnement correct et à un niveau de révision agréé par le prestataire. Le prestataire est seul compétent pour définir la conception, le développement, l'adaptation ou encore la maintenance de ces systèmes d'exploitation, logiciels ou matériels informatiques.

2 Définitions :

Les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions générales, auront la signification qui suit :

Solution informatique, solution de sauvegarde hébergée : représente l'ensemble des équipements mis à disposition du client par le prestataire pour assurer sa sauvegarde hébergée. Celle-ci comprend :

- La solution logicielle,
- L'espace disque pour le stockage des données
- Les serveurs physiques ou virtuels avec leur système d'exploitation
- Les éléments de sécurité du réseau (Pare Feu, Antivirus, Plate-forme SSL/VPN) ...
- La salle d'hébergement, les baies et les éléments de protection (climatisation, onduleurs ...)
- Les liaisons télécoms permettant l'accès à la solution informatique

L'Internet ; L'Internet est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune entité centrale. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et des politiques d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble. Le Web est une application de l'Internet qui permet la consultation de données de manière conviviale, grâce à des liens créés entre des documents qui peuvent être situés sur n'importe quel serveur de l'Internet. Le document de base du Web est appelé page.

Fenêtre de sauvegarde : Période journalière prévue pour assurer la sauvegarde des données clients. Celle-ci démarre chaque jour de 20h00 à 8h00 le lendemain matin.

Heures Ouvrables : désigne la période de 8h30 à 18h les Jours Ouvrables.

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h30-12h à 14h-18h les Jours Ouvrés.

Jours Ouvrables : désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

Jours Ouvrés : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

Interruption : désigne une période de coupure signalée par le client, pour des raisons liées à la solution informatique proposée par le prestataire Infogérance.

Interruption Maximum du Service ou « **IMS** » : correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

Interruption Programmée : désigne une Interruption dont la survenance a fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties ou dont le Client a été préalablement avisé.

3 Prestation devant être réalisée par le prestataire :

3.1 Description de la prestation d'hébergement :

Le client bénéficiera d'un espace dédié dans une salle d'hébergement sécurisée pour sauvegarder l'ensemble de ses données.

3.2 Description du bâtiment sécurisé :

Les matériels informatiques supportant la solution de sauvegarde hébergée, seront conservés dans un bâtiment indépendant et sécurisé situé dans les locaux du prestataire avenue Jules Verne 44234 Saint Sébastien sur Loire (44).

A ce titre, le prestataire déclare que le site répond aux exigences suivantes :

Sécurité électrique : La sécurité électrique et la fiabilité de l'alimentation se matérialisent par une alimentation électrique EDF distincte dédiée à ce bâtiment. Cette installation électrique répond aux normes actuelles en terme de conception et de sécurité. Un système de protection par Onduleur alimente ces matériels.

sécurité physique : L'accès au site s'effectue par l'extérieur via un sas à double porte dont la seconde porte intérieure est renforcée. Un code d'alarme intrusion doit être saisi pour désactiver le système qui est en liaison permanente avec un PC de télésurveillance (via réseau filaire et liaison mobile GSM). L'intervention de vigiles spécialisés peut ainsi être déclenchée. L'accès au bâtiment n'est possible qu'au personnel enregistré : chacun dispose d'un code. La traçabilité des interventions physique des personnels est ainsi assurée. Une caméra infrarouge accessible à distance permet le contrôle visuel de la salle.

Climatisation : 2 systèmes de climatisation indépendants assurent le maintien du site à température constante

4 Définition de la mission d'hébergement à la charge du prestataire :

Accès aux applications et aux données : Le client accède à la solution fournie par le prestataire via une liaison informatique fournie par un opérateur extérieur aux parties contractantes. Les performances perçues par les utilisateurs du client sont directement liées à la qualité et à la performance de cette liaison. Aussi le prestataire ne peut garantir une continuité de service en cas de panne de la liaison informatique pour laquelle seul l'opérateur peut intervenir dans des délais usuels. De la même manière, le prestataire ne peut garantir une continuité de service en cas de panne matérielle pour laquelle le prestataire est assujéti au délai d'intervention du contrat de garantie éventuellement souscrit avec le constructeur.

Obligation de moyen à la charge du prestataire : Sauf si le client a souscrit à un engagement de niveau de service SLA (cf. § lié), le prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens et les diligences appropriés aux prestations confiées et raisonnablement possibles à l'exécution de sa mission. Son obligation est de moyens. Par ailleurs, compte tenu de la nature de ces prestations, le client s'engage à apporter toute collaboration nécessaire.

4.1 Description de la prestation de mise à disposition de la solution informatique :

Le client reconnaît être informé que l'accès physique à la salle d'hébergement, et aux locaux techniques annexes, ne lui est pas autorisé, à moins d'y avoir été invité par un responsable habilité à pénétrer dans ces zones. Le prestataire assure l'ensemble des prestations de nature curative et préventive pour maintenir la solution informatique en état de fonctionnement. Le prestataire est le seul responsable de :

- la modification de configurations techniques,
- la maintenance des matériels, sous-jacente à celle des constructeurs
- la garantie du bon fonctionnement des matériels, des connexions et des liaisons,

Propriété des supports matériels et logiciels : Le client reconnaît expressément que le prestataire est pleinement propriétaire de l'ensemble de l'infrastructure informatique supportant la solution de services fournie au client. Le prestataire se réserve le droit de choisir la marque, le modèle et/ou les caractéristiques de tous les composants de la solution informatique, de remplacer à tout moment des éléments qui ont été mis à disposition.

4.1.1 Description du service fourni au client :

Lors de la souscription du contrat, le prestataire dimensionne et paramètre la solution informatique du client dans sa salle d'hébergement. Le prestataire installe sur l'infrastructure du client une solution logicielle permettant la sauvegarde à distance des données convenues lors de l'étude préalable. Cette installation est réalisée sur site ou par télémaintenance. Un transfert de compétences est ensuite assuré auprès du responsable client de ce service : ce transfert de compétences montre le fonctionnement de la solution, la manière dont les sauvegardes journalières se déroulent, la manière de restaurer un ou des fichiers manuellement. La volumétrie des données sauvegardées est notifiée sur le bon de commande.

Chaque jour ouvré, les données du client seront sauvegardées à distance, dans la fenêtre de sauvegarde, et uniquement durant cette période. Si l'option a été souscrite par le client, ses données pourront également être sauvegardées les jours ouvrables selon les mêmes modalités. Les données sauvegardées seront également archivées sur une période en fonction de la souscription du client.



Le client aura l'autonomie pour visualiser ces données, par date, et restaurer un ou plusieurs fichiers quand il le souhaite.

4.1.2 Limitation du service :

Le contrat de sauvegarde hébergée n'inclut aucun service supplémentaire. La connexion à la salle d'hébergement est à la charge du client. La sauvegarde quotidienne des données est calculée sur la base de cinq (5) pourcent de modification sur l'ensemble des fichiers sauvegardés initialement. Au-delà, le prestataire n'assure pas le bon fonctionnement de la sauvegarde quotidienne. Dans cette condition, le contrat devra être réévalué. Sans que cela soit exhaustif, les fichiers de type vidéos, Image virtuelle ou bases de données, quels qu'ils soient, ne peuvent pas être garantis sauvegardés et pourraient empêcher les travaux de sauvegarde quotidienne.

Tâches exclues de la mission de sauvegarde hébergée : Il est expressément convenu entre les parties que l'objet du présent contrat est strictement limité à celui indiqué aux articles ci-dessus, et qu'en conséquence, les tâches suivantes en sont notamment exclues, sans que la liste ci-après ait un caractère exhaustif :

- Restauration de données, des bases de données, des applications ou du système dont la demande émane du client et/ou de ses partenaires
- Le traitement des données informatiques du client,
- La maintenance des bases de données,
- Le conseil sur l'adaptation de la solution de services fournie aux besoins évolutifs du client,
- La réinstallation du logiciel de sauvegarde sur le site du client,
- Le support hotline et toute intervention sur site de remise en état

Il est entendu entre les parties que toutes les actions curatives ou préventives à effectuer sur le site du client font l'objet d'un contrat spécifique.

5 Responsabilité :

5.1 Responsabilité du prestataire :

Il est rappelé que le prestataire est tenu à une obligation de moyens. Aussi, le client ne pourra rechercher la responsabilité du prestataire qu'en prouvant un comportement fautif imputable à ce dernier. Ainsi, il est expressément accepté par le client que le prestataire ne pourra en aucun cas et d'aucune façon être tenu responsable de l'indemnisation des dommages indirects et immatériels subis par le client du fait directement ou indirectement de l'exécution ou la mauvaise exécution des prestations, tels que notamment la perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de bénéfices, de données informatiques, le préjudice moral, etc. Le client devra faire son affaire personnelle de la couverture de ces risques. En tout état de cause – sauf en cas de faute lourde - et à titre de condition essentielle et déterminante de la volonté de contracter du prestataire, si la responsabilité civile du prestataire était néanmoins retenue, à raison de tout dommage résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de sa prestation, le client ne pourrait prétendre à des indemnités et/ou dommages-intérêts, toutes causes confondues, dépassant le montant d'un (1) mois de redevance mensuelle sur la partie hébergement. A cet égard, le client déclare renoncer à tout recours contre le prestataire au-delà de cette somme, contre l'assureur du prestataire, et se porte fort de la reprise de cette même renonciation de la part de son propre assureur. D'une façon générale, il est rappelé que la responsabilité du prestataire ne pourra en aucun cas être recherchée en raison de violations éventuelles par le client de règles légales ou d'engagements contractuels en lien avec les matériels, logiciels, programmes ou données appartenant au prestataire et placés sur le site sécurisé. De convention expresse entre les parties, le prestataire ne saurait d'aucune manière et en aucun cas être tenu responsable notamment :

- de tout préjudice indirect et/ou immatériel subi par le client tel que les pertes d'exploitation (perte de commandes ou de chiffre d'affaires, etc.) et/ou les manques à gagner, et/ou l'atteinte à l'image de marque, ainsi que toute action dirigée par un tiers à l'encontre du client,
- de tout préjudice subi par le client ou un tiers, occasionné à la suite du non-respect par le client de ses obligations,
- de tout préjudice issu des pertes de données ou de destruction physique d'un support magnétique/informatique,
- des dommages consécutifs à la défaillance des matériels ;
- des ralentissements ou difficultés d'accès au serveur,
- du non-acheminement des courriers électroniques ou articles de forum de discussion,
- de la contamination par virus des données et/ou logiciels du client,
- des intrusions malveillantes de tiers sur le site du client,
- des dommages que pourraient subir les équipements informatiques,
- des détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le client.

Il est également indiqué que le prestataire ne supportera aucune responsabilité liée aux difficultés d'accès ou de connexion aux données inscrites dans les matériels informatiques présents sur le site sécurisé.

En outre, le prestataire n'a pas le contrôle des informations ou sujets placés sur la solution fournie au client et ne pourra donc en aucun cas voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait :

- d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos et généralement de tout document multimédia contraire aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le(s) site(s) du client,
- de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres contenues ou diffusées, en intégralité ou partiellement, sur le(s) site(s) du client sans accord exprès de leur auteur.

Enfin, le prestataire se réserve la faculté de suspendre de plein droit et sans formalités ou même de résilier tout ou partie de ses prestations, en cas de tout événement de force majeure extérieur à la volonté des parties, insurmontable, imprévisible et irrésistible, ou de tout cas fortuit. En conséquence, le prestataire n'est pas tenu pour responsable ou considéré comme ayant failli à ses obligations pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est consécutive à la survenance d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française. De plus, de façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure : les émeutes, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, les lock-out, les intempéries graves, les épidémies, les tremblements de terre, les incendies, les explosions, les tempêtes, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales. Sont également considérés, de convention expresse, comme cas de force majeure : les attaques ou le piratage informatiques, les blocages, totaux ou partiels des réseaux informatiques, les défaillances du réseau public des télécommunications dont dépend le prestataire, les suppressions ou les interdictions, temporaires ou définitives, et pour quelque cause que ce soit, de l'accès au réseau de l'Internet, des moyens de télécommunication du prestataire dont la cause échappe au contrôle des parties et les réquisitions ou dispositions d'ordre législatif ou réglementaire apportant des restrictions à l'objet du contrat.

Le cas de force majeure, ou le cas fortuit, suspend les obligations du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure, ou le cas fortuit, a une durée d'existence supérieure à soixante (60) jours consécutifs, il ouvre droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision, sans indemnité.

5.2 Responsabilité du client et engagement pris par lui :

Le client supportera à titre exclusif, la pleine responsabilité de l'intégralité du contenu et de la forme de ses données informatiques. Le client garantit par ailleurs le prestataire notamment contre toute réclamation ou revendication, quel qu'en soit l'auteur, relative aux éventuels droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle pouvant exister sur les données informatiques confiées au titre du présent contrat au prestataire, la responsabilité du prestataire ne pouvant être inquiétée ou recherchée de ce fait. Le client est propriétaire et responsable des informations diffusées et stockées sur la solution de sauvegarde hébergée. Il dégage le prestataire de toute responsabilité à ce propos. Le client s'engage à ne pas proposer en téléchargement, des logiciels, textes, images, vidéo, sons ou toute autre œuvre qui aurait un caractère illégal, ou dont il n'aurait pas les droits d'auteurs. Le client s'engage à ne pas utiliser sa solution de sauvegarde hébergée pour la publication de données à caractère pornographique, raciste, belliciste, insultant ou diffamatoire. Le client n'utilisera en aucun cas des outils susceptibles de générer une augmentation du trafic des serveurs non nécessaire. D'une manière générale, la solution informatique mise à disposition et les services électroniques associés ne peuvent servir à des fins contraires aux lois locales ou internationales. Tout manquement à cette clause ou à toute autre entraînera un avertissement pour fermer les services sous 30 jours, ou bien une fermeture immédiate, selon la sévérité de l'infraction. Le prestataire se réserve le droit de refuser l'hébergement d'une solution informatique dont le prestataire estime le contenu illégal ou contraire à ses convictions éthiques. Enfin, le client déclare supporter la pleine responsabilité des vices ou défauts de conception pouvant altérer le système informatique ou entraîner la perte de données.

Dans le cas où des interventions seraient effectuées par le personnel du Client, par des sous-traitants, ou par tout autre partenaire choisi par lui, le Client supportera seul les conséquences d'une mauvaise utilisation. Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable au cas où la solution de sauvegarde hébergée du Client deviendrait inaccessible de ce fait. Le Client se porte garant, en son nom et au nom de son personnel ou de tout tiers choisi par lui, de la bonne utilisation des accès qui lui sont fournis et de la non-divulgaration des mots de passe et autres paramètres qui permettent de sécuriser l'accès au serveur. Dans tous les cas, le client devra formuler une demande écrite par courrier ou



par mail auprès du prestataire pour l'avertir qu'il doit intervenir sur sa solution de sauvegarde hébergée.

6 Droits d'accès :

Le client se voit attribuer un accès sur sa solution de sauvegarde hébergée dans le seul but d'utiliser ses fichiers. Le client est responsable de son mot de passe. Le prestataire ne divulguera pas et ne changera pas les mots de passe sans vérification de l'identité du client, si besoin par demande écrite et signée du client. Le client ne peut utiliser son accès au serveur dans le but de compiler ou faire fonctionner des programmes qui sont sans rapport avec sa solution informatique. Le client s'interdit de visiter, consulter ou modifier des fichiers ou programmes qui ne lui appartiennent pas. L'accès à des données non publiques d'un serveur est sévèrement sanctionné.

7 Loyauté et coopération active :

La collaboration étroite, loyale et permanente entre les parties est indispensable à l'exécution du présent contrat. Pendant toute la durée du contrat, le client s'engage expressément à toujours coopérer avec le prestataire afin de lui permettre de réaliser l'objet des présentes. Le représentant du client devra se comporter en partenaire loyal. Aucune des parties ne pourra imposer à l'autre des conditions d'exécution excessives et chacun devra respecter le cadre contractuel établi aux termes du présent contrat, quant aux prestations à réaliser et aux objectifs fixés.

La collaboration étroite suppose que les parties se tiennent informées et se consultent dès lors que la démarche apparaît utile à la bonne exécution du présent contrat, et qu'elles se prêtent de bonne foi à toute négociation des adaptations rendues nécessaires par l'évolution des circonstances.

8 Indépendance des parties :

Dans le cadre du présent contrat, chacune des parties agira en tant que cocontractant indépendant, assurant chacun les risques de sa propre exploitation, et non en tant que représentant de l'autre partie à quelque titre que ce soit. Aucune disposition du présent contrat ne saurait être interprétée comme donnant à l'une ou l'autre des parties le droit de diriger ou de contrôler les activités quotidiennes de l'autre partie ou comme conférant aux parties la qualité de mandant ou d'agent, d'employeur ou d'employé, de partenaires d'une joint-venture, de copropriétaires.

9 Horaires et délais d'intervention :

Les interventions chez le client, en salle d'hébergement ainsi que le service hotline sont disponibles selon les heures ouvrées et jours ouvrés (cf. § définitions). Les délais d'intervention exprimés en heures se calculent en heures ouvrées selon ce calendrier à partir de la réception de l'appel client par les services Hot Line.

10 Bande Passante :

Le prestataire assure du côté de sa solution informatique une bande passante permettant d'assurer la prestation dans la fenêtre de sauvegarde. Le dimensionnement de cette bande passante est calculé pour assurer la sauvegarde de cinq (5) pourcent de modification quotidienne sur l'ensemble des fichiers. Le client doit également mettre en place une connexion Internet suffisamment dimensionnée pour sauvegarder l'ensemble de ses données dans cette même fenêtre de sauvegarde.

11 Assurance :

11.1 Assurance responsabilité professionnelle et contractuelle :

Le matériel supportant la solution fournie au client fait l'objet d'une assurance souscrite par le prestataire et couvrant le bris de machine, le vol et l'incendie, dans les limites et franchises, et avec les exclusions, du contrat d'assurance souscrit par le prestataire et dont le client peut demander la communication. Ce contrat ne couvre pas les dommages indirects et pertes d'exploitation consécutives.

11.2 Assurance pertes indirectes :

Il est expressément convenu que le prestataire n'aura pas en charge les pertes indirectes que subirait le client, à savoir les dommages indirects et/ou immatériels subis par le client tels que les pertes d'exploitation (perte de commandes ou de chiffre d'affaires, etc.) et/ou les manques à gagner, et/ou l'atteinte à l'image de marque, ainsi que toute action dirigée par un tiers à l'encontre du client. Ainsi, il appartient au client de souscrire à ses frais, s'il le souhaite, la police d'assurance appropriée, son attention ayant été attirée sur l'intérêt que pouvait présenter une telle police pour son exploitation.

12 Non sollicitation du personnel :

Le Client s'interdit de solliciter un salarié du prestataire, et ce pendant toute la durée du contrat et pendant les douze mois suivant sa rupture, quelle que soit

la cause et l'origine de celle-ci, sauf autorisation écrite et préalable expresse du prestataire.

Dans le cas où le client ne respecterait pas cette disposition, il s'engage à dédommager le prestataire en lui versant une indemnité au moins égale au double du montant du salaire brut annuel du salarié.

13 Confidentialité :

Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels les documents et informations concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient, économiques, techniques, juridiques, etc., auxquels elles auraient pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat. Les deux parties prendront vis-à-vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité de ces documents et informations. Les clauses du présent contrat et ses annexes sont réputées confidentielles et, à ce titre, elles ne peuvent être publiées, ni communiquées qu'à des tiers autorisés. Le prestataire s'efforcera d'adopter les dispositions et moyens matériels susceptibles d'apporter au client, les meilleures garanties de pérennité, de disponibilité, de sécurité et d'intégrité, pour l'hébergement de la solution informatique fournie au client.

14 Référence commerciale :

Le prestataire se réserve la possibilité de faire figurer le nom du client sur une liste de références commerciales communiquée au public, sauf refus expressément notifié du client.

15 Démarche administrative :

Il appartient au client de procéder aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant les traitements qu'elle effectue et les données traitées, notamment celles prévues par la loi du 6 janvier 1978 relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

16 Effet et durée du présent contrat :

Le présent contrat est conclu pour une durée ferme précisée sur le bon de commande.

17 Reconduction :

En cas de non résiliation par l'une des parties par lettre recommandée avec avis de réception, trois mois avant le terme, le contrat sera reconduit tacitement pour une durée d'un an, et à un prix réajusté selon les dispositions de ce contrat.

18 Incessibilité du contrat :

Ce contrat est conclu entre le prestataire et le client nominativement, et n'est transmissible ou cessible par le client que si le prestataire donne son accord écrit à une demande écrite émanant du client et du cessionnaire.

19 CONDITIONS FINANCIERES

19.1 Prix :

Le prix du service est détaillé sur le bon de commande. Les prix indiqués pour les services au forfait sont le minimum facturable. Dans le cas où le périmètre viendrait à diminuer (besoins en ressource en baisse ou nombre d'utilisateurs inférieur à l'engagement initial), le prix forfaitaire sera conservé au dernier prix appliqué. Dans le cas où le périmètre viendrait à augmenter en terme de ressources (espace disque), une réévaluation du prix sera appliquée lors de la prochaine échéance et au maximum au trimestre civil suivant, avec une reconduction du contrat sur la période initiale de ce dernier.

19.2 Terme de facturation :

Pour les services au forfait, sauf mention contraire notifiée sur le bon de commande, le paiement des sommes dues est trimestriel, terme à échoir, à date de souscription du contrat.

19.3 Modalités de paiement :

Sauf dispositions particulières mentionnées sur le bon de commande, le paiement s'effectue à réception de facture, net et sans escompte, par prélèvement automatique. Le défaut de paiement d'une seule échéance ou le manquement quelconque à l'une des obligations mises à la charge du client entraîne, outre l'application de la clause de résiliation anticipée, l'exigibilité immédiate de toute somme restant due, quels que soient le mode et le terme de paiement initialement prévus et autorise le prestataire à surseoir à de nouvelles livraisons ou à de nouvelles interventions techniques. Même en cas de réclamation, le client s'interdit de différer le règlement d'une échéance, en tout ou en partie. Le prestataire, pour sa part, s'engage à rechercher un arrangement satisfaisant pour les parties en cas de réclamation légitime du client.

Le défaut de paiement partiel ou total de toute somme due à l'échéance entraîne de plein droit, après mise en demeure écrite du Prestataire, la facturation, par jour de retard, d'un intérêt de retard calculé par application d'une fois et demie le taux d'intérêt légal. En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, le Prestataire est habilité à



suspendre de plein droit la fourniture du Service sans autre formalité que la mise en demeure qui aura été adressée au Client pour son défaut de paiement et ce, sans pour autant relever le Client de son obligation de paiement et nonobstant toute pénalité, dommages et intérêts dont le Prestataire pourrait se prévaloir.

A défaut pour le Client de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, le contrat pourra être résilié par le Prestataire aux torts exclusifs du Client qui en supportera toutes les conséquences.

19.4 Ajustement des prix :

La date d'établissement des prix du présent contrat est indiquée pour chaque module de services. Les prix et redevances sont sujets à augmentation, par application des barèmes successifs du prestataire. Cette augmentation résultera, dans le respect des lois et règlements en vigueur, de la combinaison des éléments suivants :

- les augmentations des tarifs des fournisseurs du prestataire notamment en conséquence des variations du taux de change et/ou du prix des produits pétroliers;
- l'application de la formule de révision des prix suivante : $P = PO[0.15 + 0.85(S/SO)]$. P = Prix recherché à la date de la révision / PO = Prix à la date de la dernière révision / S = Indice du coût horaire du travail tous salariés, France entière, publié par l'INSEE, à la date de la révision / SO = le même indice à la date de la dernière révision

Si l'indice cessait d'être publié, il serait remplacé par un indice ayant le même caractère. Tous droits et taxes applicables au présent contrat et à ses avenants seront facturés en sus, éventuellement modifiés en fonction de la législation.

L'ajustement de prix s'établit sur une augmentation minimum de 3 (trois) % annuel à la date d'anniversaire du contrat, dans le cas où l'augmentation calculée serait inférieure.

20 Gestion :

Toutes les factures supportent des frais de tenue de compte de neuf Euros et soixante-quinze centimes Hors Taxes sauf en cas de prélèvement automatique à date de facture.

Tous les modules de services facturés sous forme de forfait ou tranche sont facturés d'avance terme à échoir. Ils se renouvellent tacitement pour les mêmes quantités soit à épuisement soit selon une périodicité, ceci étant indiqué pour chaque module de services. A l'échéance du contrat, les forfaits ou tranches non consommés restent acquis au prestataire.

21 Fin du contrat (échéance) :

En cas de non-paiement par le client d'une redevance de sauvegarde hébergée ou non-respect d'une des clauses de ce contrat, ou en cas de cessation de paiement, cessation d'activité, cession d'actif, règlement judiciaire, liquidation, le prestataire pourra résilier ce contrat, ceci sans recours possible de la part du client, un mois après une mise en demeure écrite, restée sans effet ; le prestataire pourra alors, à défaut d'accord amiable, cesser les prestations d'infogérance.

Cette résiliation sera effective sans préjudice des droits du prestataire à demander réparation et dédommagement.

Ce contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée, au plus tard six (6) mois avant la date d'échéance, correspondant à [la date de mise en service plus la durée d'engagement] indiquée sur le bon de commande.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du client, quel qu'en soit le motif, le client sera redevable au prestataire d'une pénalité pour résiliation anticipée. Les services de sauvegarde hébergée nécessitant pour sa qualité des investissements et prévisions à moyen terme (approvisionnement en pièces détachées, formation et recrutement du personnel, financement des stocks de consommables, des systèmes informatiques de gestion, baie de stockage etc...), la pénalité est calculée de la manière suivante :

- Pour les modules de services au forfait : La pénalité est égale à l'intégralité des forfaits restant à courir jusqu'à la fin du contrat, majorés de 30% (trente pourcents).

22 REVERSIBILITE :

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer ou éventuellement détruire, au choix du client, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 60 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent. Le client devra mettre à disposition du prestataire les ressources nécessaires pour répliquer les données. Ces ressources devront être validées par le prestataire pour s'assurer qu'elles sont conformes aux compétences du prestataire et aux types et volumes de

données à répliquer. Le prestataire s'engage à ne conserver aucune donnée relative au client ultérieurement à la date de restitution des données. Le coût de récupération ou de destruction des données sera supporté par le client sur la base de 1 trimestre de redevance forfaitaire avec un minimum de 1500 € HT en terme à échoir.

Le Client s'engage à collaborer activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des données. Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un tiers. L'assistance d'une tierce personne ou entreprise extérieure est possible sous réserve d'accord préalable du prestataire. Dans ce cas, le prestataire précisera les modalités d'intervention que devront suivre obligatoirement le client et le tiers intervenant. Le prestataire se réserve toutefois le droit d'interdire l'intervention sur site du tiers si les conditions de confidentialités et de sécurité, ne sont pas respectées. Dans ce cas, le tiers devra assurer un transfert de compétences auprès du prestataire, pour que ce dernier puisse réaliser convenablement la prestation. Tous les frais liés à ce transfert de compétences seront à la charge du client.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement des indicateurs de performance et de qualité seront revus.

Sur demande du Client et moyennant facturation supplémentaire, le Prestataire pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble de destination.

A la demande du Client, le Prestataire pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

23 Nullité Partielle :

La nullité de l'une des stipulations du présent contrat n'entraînerait l'annulation de celui-ci dans son ensemble que si la clause déclarée nulle devait être considérée comme déterminante du consentement des parties, et pour autant que l'équilibre général du présent contrat ne puisse être sauvegardé.

24 Election de domicile :

Pour l'exécution des présentes, les parties élisent domicile au lieu de leur siège social respectif.

25 Compétence Juridictionnelle :

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, et pour tout différend découlant de celui-ci, compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce dont dépend le prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

26 Disposition générale :

Le présent contrat est soumis au droit français. Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du présent contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause. Toute tolérance ou dérogation non écrite de l'une ou l'autre partie vis à vis des obligations de l'autre partie aux présentes ne pourra être interprétée comme une renonciation à se prévaloir de ces obligations telles qu'elles figurent aux présentes. Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé des deux parties.

L'exposé préalable fait intégralement partie des présentes.

27 Intitulés :

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres des articles et l'une quelconque des clauses, les titres sont réputés inexistantes.