

Art. 1_ Engagements applicables

Les conditions seront constituées des documents contractuels suivants, cités dans l'ordre décroissant selon lequel ils prévalent les uns par rapport aux autres :

1. Le contrat validé par le client
2. Le bon de commande validé par le CLIENT ;
3. Les Conditions Spécifiques ;
4. Les Conditions Particulières ;
5. Les conditions générales de la SOCIETE;

Les documents et informations commerciaux relatifs au service, aux logiciels et aux matériels sont exclus du champ contractuel et n'ont aucune valeur obligatoire.

En l'absence de dérogations, les prescriptions des présentes conditions sont seules applicables, quelles que soient les conditions générales et particulières d'achat du CLIENT ainsi que tous les autres documents similaires.

Les dispositions des conditions contiennent l'intégralité des conventions entre les parties. Elles annulent et remplacent toutes conventions et discussions, oraux ou écrits, antérieures. En cas de divergence entre le contenu desdits documents, les stipulations du document portant le numéro le moins élevé dans la liste ci-dessus primeront.

L'acceptation des stipulations du document portant le numéro le moins élevé ci-dessus par le Client implique son adhésion à toutes les stipulations portant un numéro supérieur ; étant précisé que toutes les clauses dérogatoires complémentaires au contrat seront d'interprétation stricte et devront pour être valables être préalablement acceptées par écrit par LA SOCIETE. La signature du bon de commande entraîne l'acceptation de l'ensemble des documents contractuels indiqués ci-dessus.

Les déclarations et garanties expressément contenues dans les conditions sont les seules acceptées par la SOCIETE et se substituent à toute autre déclaration et/ou garantie expresse ou tacite. Le Contrat ne pourra être modifié ou amendé que par un écrit signé par les représentants autorisés des deux Parties.

Art. 2_ Objet

L'engagement porte sur l'abonnement du CLIENT aux services correspondants à l'offre Do'BaaS (Backup As a Service). A ce titre, la SOCIETE met à disposition du CLIENT un ensemble de moyens lui permettant de sauvegarder ces données dans le cloud de la Société et de les restaurer quand il le souhaite. Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions juridiques, techniques et financières selon lesquelles les parties s'engagent réciproquement.

Art. 3_ Date de prise d'effet et durée

Les présentes conditions prennent effet à la première des deux dates suivantes :

- soit à compter de la date d'ouverture du service définie par la première connexion au Service par le CLIENT,
- soit à compter de la signature du Bon de commande.

Les engagements entrent en vigueur à la date de prise d'effet et pour une durée irrévocable spécifiée en fonction de la formule choisie par le CLIENT.

Le Contrat est conclu pour une période minimale d'engagement attachée à chaque Service souscrit (ci-après dénommée « Période minimale d'engagement » ou « Période initiale »). Sauf dispositions spécifiques, cette Période minimale d'engagement court à compter de la Mise en service de chaque Service. Par défaut, et sauf dispositions dérogatoires du Contrat, la Période minimale d'engagement sera de trois (3) ans. La Souscription d'un Service complémentaire peut être attachée à une Période minimale d'engagement appliquée sur ce Service complémentaire ou sur le Service principal auquel le Service complémentaire est associé.

Art. 4_ Lieu d'exécution

L'ensemble des données hébergées par la SOCIETE sont strictement localisées sur le territoire national Français. Si la SOCIETE devait être amenée à délocaliser certaines données, la SOCIETE devra au préalable s'assurer de l'accord écrit (email ou courrier) du CLIENT.

Art. 5_ Horaires et délais d'intervention

Les interventions ainsi que le service support sont réalisées pendant la période de service. Les délais d'intervention se calculent selon le § Art. 9_Procédure de notification des interruptions ci-dessous. La SOCIETE s'engage à intervenir dans les meilleurs délais en fonction de la criticité du dysfonctionnement et des ressources disponibles.

Art. 6_ Modalités d'exécution du service proposé

6.01 Description de la prestation : Le client bénéficiera d'une solution lui permettant de sauvegarder l'ensemble de ses données à l'extérieur de son site. La mise en œuvre de ce service implique l'installation d'une solution logicielle sur les ordinateurs ou serveurs concernés.

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.

6.02 Définition de la mission: Le CLIENT accède à la solution fournie par la SOCIETE 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 la SOCIETE 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, la SOCIETE ne peut garantir une continuité de service en cas de panne matérielle pour laquelle la SOCIETE est assujéti au délai d'intervention du contrat de garantie éventuellement souscrit avec le constructeur. Le client doit mettre en place une connexion Internet suffisamment dimensionnée pour sauvegarder l'ensemble de ses données.

6.03 Obligation de moyen à la charge du prestataire : 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.

6.04 Description du service fourni au client : Lors de la souscription du contrat, le prestataire dimensionne et paramètre le service proposé au client. 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 téléassistance. 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 se déroulent, la manière de restaurer un ou des fichiers manuellement. La volumétrie des données sauvegardées ainsi que les paramètres sont notifiés sur le bon de commande. Selon les modalités décidées par le client et indiquées sur le bon de commande, ses données seront sauvegardées à distance. Les données sauvegardées seront également historisées 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.

6.05 Limitation du service : La sauvegarde quotidienne des données est calculée sur la base de zéro virgule deux (0,2) pourcent de modification quotidienne 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.

Seules les données ci-après peuvent être sauvegardées : Fichiers et dossiers, état du système, partages réseau, banques d'informations Exchange, bases de données SQL, MySQL, Oracle, Sharepoint, sauvegardes de disques virtuels, instantanés HyperV et VMWare (ESX et ESXi).

Afin de se prémunir de tous risques inhérents à l'externalisation, LA SOCIETE préconise au CLIENT d'assurer périodiquement des sauvegardes de ses données sur une autre technologie et de les conserver dans ses locaux.

Art. 7_ Exclusions

Il est expressément convenu entre les parties que l'objet du présent contrat est strictement limitatif, 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 et pour des raisons autres que des problèmes techniques liés aux équipements hébergés.
- Tests de restauration périodique
- 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,
- Les prestations d'accompagnement fonctionnelles,

Les prestations de restauration sont exclues de la solution souscrite par le CLIENT. Toute demande de restauration sera facturée en sus du présent contrat. Les restaurations simples (un simple fichier) sont réalisées à la demande du CLIENT via le support CLIENT de la SOCIETE. Les restaurations plus lourdes et complexes (ensemble de répertoires contenant plusieurs fichiers, restauration d'un serveur virtuel, restauration d'une base de données ...) seront planifiées, selon l'urgence, et assurées par un technicien dédié qui assurera cette prestation ainsi que la vérification avec le CLIENT du bon fonctionnement. Cette prestation pourra faire l'objet d'un devis pour accord auprès du CLIENT.

Les services couverts forfaitairement ne comprennent pas la prise en charge par la SOCIETE des situations suivantes :

- Toute erreur de manipulation ou d'utilisation de la solution qui nécessiterait une intervention technique : Elle entraînera une facturation de la main-d'œuvre ainsi qu'une facturation des éventuelles pièces détachées que la SOCIETE serait amenée à changer du fait de cette erreur. Ces facturations se feront aux prix en vigueur au jour de l'intervention.
- Les interventions hors périmètre : si la solution est couverte par un module de services et que l'intervention demandée par le CLIENT trouve son origine dans un problème dont ladite solution n'est pas la cause, alors l'intervention est facturable.
- Les réparations incombant à un fournisseur/partenaire du CLIENT et qui seraient consécutives à tout évènement accidentel extérieur ou contraire à l'utilisation normale du matériel (accidents, malveillance, sabotage, incendie, fluctuation anormale de courant, hors normes EDF, déficiences d'alimentation, orage, dysfonctionnements liés au réseau public Internet, mauvaise utilisation du matériel, fausse manœuvre ou toute autre cause que l'usage normal de l'équipement). Dans ce cas, les frais de réparation (pièces, main-d'œuvre et déplacement) sont à la charge du CLIENT.

Art. 8_ Assurance

8.01 Assurance responsabilité professionnelle et contractuelle : Le matériel supportant la solution fournie au CLIENT fait l'objet d'une assurance souscrite par la SOCIETE 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 la SOCIETE et dont le CLIENT peut demander la communication. Ce contrat ne couvre pas les dommages indirects et pertes d'exploitation consécutives. Dans le cas de la fourniture du matériel par le CLIENT, l'assurance est à la charge de celui-ci.

8.02 Assurance pertes indirectes : Il est expressément convenu que la SOCIETE 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.

Art. 9_ Procédure de notification des interruptions

La SOCIETE fournit à ses CLIENTS un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'interruptions. Ce service est accessible pendant la période de service, pour les interlocuteurs désignés par le CLIENT.

Dès réception d'un appel du CLIENT, la SOCIETE qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, la SOCIETE ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'interruption. L'heure mentionnée sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une interruption, sous réserve de confirmation par le CLIENT de la déclaration par écrit, par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le CLIENT fournira à la SOCIETE toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur CLIENT déclarant l'interruption,
- type de service impacté,
- description, localisation et conséquences de l'interruption,
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

9.01 Gestion des interruptions : Avant de signaler un incident, le CLIENT s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements et ses sites.

A l'ouverture d'un ticket, la SOCIETE réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au CLIENT que le dysfonctionnement signalé constitue bien une interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par la SOCIETE, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de la SOCIETE et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le CLIENT, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'interruption identifiée, la SOCIETE réalisera, pendant la période de service, les actions visant à corriger ladite interruption.

9.02 Clôture de l'incident : La clôture d'une signalisation sera faite par la SOCIETE comme suit :

- Information du CLIENT (par téléphone ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Pour chaque incident signalé, le CLIENT dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures à compter du signalement de sa clôture par la SOCIETE, pour envoyer au prestataire sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par le prestataire de cette contestation, la SOCIETE devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket.

En l'absence de contestation du CLIENT passé le délai de vingt-quatre (24) heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement. Dans un délai de vingt (20) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera mis à disposition par la SOCIETE au CLIENT afin de préciser les causes de l'interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

Art. 10_ Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à n'utiliser les informations concernant la solution mise à disposition que pour ses besoins propres. Il s'engage à respecter les préconisations de la SOCIETE en matière d'usage des services.

Le CLIENT reconnaît expressément disposer d'une configuration matérielle et réseau et d'une ligne haut-débit internet adaptées à l'utilisation du service. LE CLIENT déclare que le coût de toute modification ou adaptation permettant l'accès et l'utilisation du Service est à sa charge exclusive.

Dans le cas où l'utilisation du service nécessiterait la mise en œuvre d'une application spécifique, le CLIENT s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser cette application avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de la licence correspondante.

Le CLIENT se voit attribuer un accès sur sa solution dans le seul but de paramétrer, contrôler ses sauvegardes et restaurer ses fichiers ou dossiers.

Le CLIENT s'interdit de décompiler ou modifier des fichiers ou programmes qui ne lui appartiennent pas.

Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser le Service, de quelque manière que ce soit, en particulier lorsqu'il accède à Internet via les services proposés, pour :

- sauvegarder tout Contenu qui pourrait être constitutif, sans que ce qui suit ne soit limitatif, d'incitation à la réalisation de crimes et délits ; de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation; de fausse nouvelle ; d'atteinte à l'autorité de la justice ; d'informations relatives à l'adoption, au procès, au suicide de mineurs ou à une situation fiscale

individuelle ; de diffamation et injure ; d'atteinte à la vie privée ; ou encore d'acte mettant en péril des mineurs notamment par la fabrication, le transport, et la diffusion de message à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine... ;

- contrefaire des en-têtes ou manipuler de toute autre manière l'identifiant de manière à dissimuler l'origine du Contenu transmis via le Service ;
- télécharger, afficher, transmettre par tout moyen tout Contenu violent tout brevet, marque déposée, secret de fabrication, droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit de propriété (ci-après dénommés collectivement les "Droits") appartenant à autrui ;
- télécharger, afficher, transmettre par tout moyen toute publicité ou tout matériel promotionnel non sollicités ou non autorisés (notamment se livrer à des "spam", à la transmission de "junk mail", de chaîne de lettres ou toute autre forme de sollicitation) ;
- entraver ou perturber le Service, les serveurs, les réseaux connectés au Service, enregistrer ou transmettre des fichiers et données contenant des virus ou des programmes destinés à écraser des données en mémoire ou toute autre fonction contaminatrice ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés au Service ;
- violer, intentionnellement ou non, toute loi ou réglementation nationale ou internationale en vigueur et toutes autres règles ayant force de loi ;
- harceler de quelque manière que ce soit un autre ou plusieurs autres Utilisateurs ;
- collecter et stocker des données personnelles afférentes aux autres Utilisateurs.

LA SOCIETE se réserve la possibilité de limiter, voire interdire, tout usage non-conforme à l'activité poursuivie ou de nature à mettre en péril la mise à disposition des ressources aux utilisateurs.

Art. 11_ Sécurité et mot de passe

Le Service est accessible par le biais d'une connexion à distance grâce à un identifiant et un mot de passe fournis par défaut par la SOCIETE lors de la signature du contrat. Il appartient ensuite au CLIENT de modifier le mot de passe par défaut dès la première connexion et d'en choisir un qui lui soit exclusif et confidentiel.

Seule la combinaison de ces deux éléments d'identification permet au CLIENT d'accéder au Service. Le mot de passe est individuel, confidentiel et incessible.

L'identifiant et le mot de passe valent preuve de l'identité du CLIENT et l'engagent sur toute utilisation faite par son intermédiaire. Il est rappelé que le CLIENT est seul responsable de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, il relève de sa seule responsabilité d'assurer la confidentialité de ses éléments d'identification. Le CLIENT supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci. LA SOCIETE 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.

Art. 12_ Conditions d'utilisation des solutions proposées

Les solutions proposées ne sont ni tolérantes aux pannes, ni garanties exemptes d'erreurs ou d'interruptions. La SOCIETE n'est pas autorisée à concéder à un quelconque CLIENT le droit d'utiliser les services proposés dans une application ou une situation dans laquelle les défaillances des solutions proposées peuvent provoquer la mort, des préjudices corporels ou de graves dommages matériels ou à l'environnement (« Utilisation à Risque »). Parmi les Utilisations à Risque figurent, sans s'y limiter, les cas suivants : utilisation dans les environnements tels que les avions ou autres modes de transport de masse de personnes, dans les installations nucléaires ou chimiques, près d'appareils de réanimation, d'implants médicaux, dans des véhicules motorisés ou près de systèmes d'armement.

Les Utilisations à Risque n'incluent pas l'utilisation des solutions proposées à des fins administratives, de stockage de données de configuration, d'ingénierie et/ou de configuration ou autres applications similaires qui, associées aux défaillances des solutions, ne risquent pas de provoquer la mort, des préjudices corporels ou de graves dommages matériels ou à l'environnement. Ces applications incluent également les applications qui peuvent communiquer avec les applications à risque mais qui ne les contrôlent pas, de manière directe ou indirecte. Le CLIENT s'engage à indemniser et garantir La SOCIETE contre toute réclamation ou action en justice qui résulterait de l'utilisation à Risque des solutions proposées.

Art. 13_ Responsabilités

Le CLIENT convient expressément que compte tenu de la spécificité de l'Informatique, la SOCIETE est soumise à une obligation de moyens, nonobstant la fourniture des prestations essentielles et sauf mention contraire, et la SOCIETE s'engage en conséquence à mettre à disposition le Service en y apportant les meilleurs soins et en y affectant tous les moyens appropriés, conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. En particulier, le CLIENT admet que la SOCIETE ne peut être tenue systématiquement responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables consécutifs à :

- De vitesses d'accès insuffisantes depuis des sites distants, de ralentissements, ou de difficultés d'accès aux données ;
- Du non-acheminement de communications électroniques, du fait des mêmes limitations et caractéristiques de transmission ;
- En cas d'altération des informations ou des données durant le transfert par un quelconque moyen de télécommunication ou par tous autres moyens ;
- Si l'exécution des engagements, ou de toute obligation incombant à l'une des parties au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée en raison d'un cas de force majeure ;
- En cas d'anomalie ou dysfonctionnement lié au blocage des télécommunications ou à l'accès internet ou à une incompatibilité du logiciel CLIENT avec le système informatique en cause, d'addition ou connexion, par le CLIENT, de Produits ou Services ne présentant pas la compatibilité, l'interopérabilité ou la conformité exigée par la documentation technique du matériel ;
- Soit encore du fait de l'autre Partie ou d'un tiers, notamment dans les cas ci-après :

- o Détérioration du Service, mauvaise utilisation des Systèmes par un utilisateur, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel la Partie en cause n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance, demande d'interruption temporaire ou définitive d'activité émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente,
- o En cas de dommage résultant de la perte, de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données, de la transmission accidentelle de virus ou autres éléments nuisibles, de l'attitude ou comportement d'un tiers, de la non-conclusion d'une opération.
- o De la contamination par virus des données et/ou logiciels, dont la protection incombe à ce dernier, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par ce dernier seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
- o Des intrusions malveillantes de tiers sur le système de l'autre Partie ou du piratage des données de l'autre Partie, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par ce dernier seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
- o Des dommages que pourraient subir tous équipements connectés aux Serveurs, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité de l'autre Partie, dommages quelconques, directs ou indirects, matériels ou immatériels résultant notamment de la consultation et/ou de l'utilisation des données, comme de l'utilisation des informations textuelles ou visuelles, qui auraient pu être recueillies et notamment de tout préjudice financier ou commercial, de pertes de programmes ou de données dans son système d'information,
- o Des détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
- o D'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus détenus et/ou diffusés par l'autre Partie,

Il en sera de même des dommages causés par l'usage fait des résultats fournis par les Produits ou Services, le CLIENT reconnaissant avoir été informé par la SOCIETE des précautions d'emploi et reconnaissant la nécessité de prendre au préalable toutes dispositions en vue d'éviter les conséquences d'une défaillance éventuelle desdits Produits ou Services, ou en vue de s'en protéger.

la SOCIETE se réserve le droit d'interrompre l'exploitation ou la transmission des informations si cette activité constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de tout système nécessaire au fonctionnement de l'Application. Dans la mesure du possible, la SOCIETE informera préalablement le CLIENT. En outre, la SOCIETE se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration sans droit à indemnités. Cependant, la SOCIETE engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour minimiser ce type d'interruption.

13.01 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 extérieure 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 considérées 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.

13.02 Responsabilité du client : 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 fournie. 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 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 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 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.

13.03 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.

Art. 14 Limitation des responsabilités

En cas de défaillance totale ou partielle de la SOCIETE à ses obligations, par suite de défaillance de ses services, la responsabilité de la SOCIETE sera limitée au préjudice direct subi par le CLIENT du fait de cette inexécution, à l'exclusion de tout préjudice indirect, tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices nonobstant le fait que la Partie en cause ait été avertie de la possibilité de réalisation de tels dommages.

En tout état de cause, si la responsabilité de la SOCIETE venait à être engagée à quelque titre que ce soit, le montant de la réparation, tous faits générateurs et dommages confondus, ne pourrait excéder le montant des sommes effectivement versées dans le cadre des engagements, en contrepartie de l'obligation considérée pendant la durée de 6 (six) mois précédant la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation quelle qu'elle soit ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus de 6 (six) mois après la survenance du fait générateur.

L'introduction d'une réclamation, quelle qu'elle soit, ne saurait autoriser le CLIENT à retenir le paiement d'une quelconque somme arrivée à échéance. Le CLIENT reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégage de l'obligation de payer tous les montants dus à la SOCIETE au titre des prestations effectivement réalisées.

La SOCIETE ne sera pas responsable de l'inexécution partielle ou totale de ses obligations si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure ou d'une cause étrangère ou qui serait indépendante de sa volonté, même si cette cause n'a pas le caractère de force majeure.

Art. 15_ Règlementation et données à caractère personnel

Le stockage des données traitées au moyen du Service est exclusivement effectué sur le territoire national, dans le respect de la réglementation le souci d'une sécurité juridique optimale, notamment au regard de la sensibilité des activités du CLIENT.

La SOCIETE n'est pas soumise au Patriot Act. Le siège social et le capital de la SOCIETE sont 100% français, les équipes techniques sont basées en France, et aucun sous-traitant n'intervient dans la mise à disposition et la gestion des services Cloud proposés par la SOCIETE. Les données des CLIENTS de la SOCIETE sont hébergées sur le territoire français et sur des infrastructures serveurs et stockage sous le contrôle exclusif de la SOCIETE.

Les données à caractère personnel relatives au CLIENT recueillies par la SOCIETE sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi numéro 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

En particulier, conformément aux dispositions de l'article 34 de ladite loi, la SOCIETE s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, le CLIENT s'engageant à respecter également ces obligations dans le cadre de sa propre activité :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution des Services prévus au contrat, avec l'accord préalable du CLIENT ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent contrat.

En outre, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à la SOCIETE.

La SOCIETE se réserve également le droit d'utiliser ces données dans le cadre du suivi et de l'amélioration des services fournis. Dans cette hypothèse, si une communication à des tiers est envisagée, le consentement du CLIENT et, en tout état de cause, des personnes concernées sera recueilli. Par ailleurs, le CLIENT est informé que les données à caractère personnel ne font pas l'objet d'un transfert vers un pays situé hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

Enfin, et dans le cadre des obligations en la matière, le CLIENT est informé que la SOCIETE peut être amenée à communiquer les informations relatives au CLIENT à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes

Art. 16_ Garanties :

16.01 Garantie d'éviction : la SOCIETE s'engage à ce que tous les éléments composant le Service, ou nécessaires à son fonctionnement, et qui constitueraient des créations intellectuelles propres, ne soient pas susceptibles de constituer des contrefaçons totales ou partielles d'œuvres préexistantes, ni même des plagiat de tout autre logiciel ou autre création intellectuelle appartenant à un tiers. Il garantit de même que le Service est entièrement original et n'est constitué en tout ou partie ni de contrefaçon ni de concurrence déloyale.

la SOCIETE garantit, le cas échéant, avoir obtenu des tiers, titulaires des droits de propriété intellectuelle exploités, la cession, au nom et pour le compte de la SOCIETE et de ses CLIENTS tous les droits d'auteurs, ainsi que toute cession ou autorisation utile au titre du droit des marques, dessins, modèles ou brevets, en France ou à l'étranger.

La SOCIETE garantit d'une manière générale au CLIENT que rien ne peut faire obstacle à la libre exploitation par ce dernier des éléments résultant des prestations. La SOCIETE s'engage à ne pas évincer le CLIENT de son droit de pleine utilisation du Service et se porte garant de tous les troubles de fait ou de droit qui pourraient empêcher la pleine et totale utilisation du Service.

En conséquence, la SOCIETE s'engage, à la demande du CLIENT, à défendre à ses frais le CLIENT ou à l'assister dans sa défense contre toute action, réclamation, revendication ou opposition en violation de droits d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou un acte de concurrence et/ou parasitaire intentée par un tiers et portant sur les documents ou programmes informatiques mis à sa disposition au titre des engagements, sous réserve :

- D'en avoir été rapidement averti par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- Que le CLIENT ait donné à la SOCIETE délégation de la direction de la procédure ;
- Que la prétendue violation ne porte pas sur des modifications apportées directement par le CLIENT sans l'autorisation préalable de la SOCIETE.
- Si tout ou partie du Service est reconnu par une juridiction comme constituant une contrefaçon ou une autre violation de droit de propriété intellectuelle, la SOCIETE devra à ses frais et, au choix du CLIENT soit :
 - Obtenir pour le CLIENT le droit de continuer à utiliser le Service,
 - Fournir au CLIENT un autre Service ayant les mêmes fonctionnalités et performances dans l'environnement technique du CLIENT,
 - Modifier le Service de manière à en supprimer tout élément contrefaisant,
 - Rembourser au CLIENT le prix perçu au titre du présent Contrat, nonobstant le droit du CLIENT de demander l'indemnisation de son préjudice.

Garantie de réversibilité : 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 soixante (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 mille cinq cent (1500) € HT en terme à échoir. 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.

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

Art. 17_ 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.

Art. 18_ Conditions financières

Le prix du Service est détaillé dans le contrat ainsi que dans le bon de commande. Le prix du Service est établi et facturé en euros. Le Service est facturé à compter de sa date de prise d'effet. Les clauses de prix, révisions de prix, facturation et de modalités de paiement sont celles décrites dans les conditions générales de Vente. Dans le cas où le périmètre viendrait à augmenter en termes de ressources (espace disque, historisation, périodicité des sauvegardes ...), 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.

Art. 19_ Résiliation

19.01 A l'issue de la période : Les présentes conditions sont résiliables par le CLIENT au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de la SOCIETE, moyennant un préavis de 6 (SIX) mois avant la date de renouvellement automatique des engagements, soit avant la date d'échéance indiquée dans Le bon de commande. Ceci s'applique, même en cas de vente ou destruction du matériel. Les factures émises restent dues dans leur intégralité pour la période commencée.

19.02 Résiliation anticipée : Une partie pourra résilier par anticipation le Contrat, à tout moment, moyennant l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec avis de réception, sans qu'aucune indemnité ne soit due à ce titre :

- En cas de redressement judiciaire de l'une des parties à moins que l'administrateur judiciaire décide dans les délais fixés par la loi, de la continuation du Contrat,
- En cas de cessation volontaire d'activité de l'une des parties,
- En cas de prise de contrôle de l'une des parties par un concurrent direct de l'autre partie, sauf accord préalable.

19.03 Résiliation pour manquement : En cas de manquement de l'une ou l'autre des parties aux engagements, et à la condition qu'il n'y soit pas remédié dans un délai de 15 jours à compter de la réception d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception par l'autre partie et caractérisant expressément le ou les manquements reprochés, celui-ci pourra être rompu en tout ou partie, sans préavis ni formalité judiciaire, et sans préjudice de ses autres droits, et sous réserve que la période commencée restera due. Dans ce cas, l'ensemble des sommes versées par le CLIENT à la date de résiliation du Contrat demeurent acquises et la SOCIETE sera en droit d'exiger le paiement immédiat de toute somme facturée ou demeurant à facturer. En particulier, la SOCIETE se réserve en outre la faculté de résiliation sans préavis et sans remboursement ni sans que l'exigibilité de la redevance ne soit compromise en cas de non-respect de conditions de règlements prévues, dommages causés à la solution par une utilisation non conforme aux préconisations de la SOCIETE.

19.04 Pénalité pour résiliation anticipée : En cas de résiliation anticipée à l'initiative du CLIENT, quel qu'en soit le motif, le CLIENT sera redevable à la SOCIETE d'une pénalité pour résiliation anticipée. La solution proposée nécessitant pour leur qualité des investissements et prévisions à moyen terme (mise à niveau de l'infrastructure serveurs et stockage, approvisionnement en pièces détachées, formation et recrutement du personnel, financement des stocks de consommables, des systèmes informatiques de gestion etc...), la résiliation interviendra moyennant un préavis de 6 (SIX) mois et la pénalité sera 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 multipliée par 20% (vingt pour cent) ;
- Pour les modules de services à la consommation réelle : La pénalité est égale à la moyenne de consommation mensuelle calculée sur les 12 derniers mois précédant la résiliation multipliée par le dernier prix unitaire facturé, ce calcul étant proratisé au nombre de jours restant à courir jusqu'à l'échéance normale du contrat.

Art. 20_ Assurance

20.01 Assurance responsabilité professionnelle et contractuelle : Le matériel supportant la solution fournie au CLIENT fait l'objet d'une assurance souscrite par la SOCIETE 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 la SOCIETE et dont le CLIENT peut demander la communication. Ce contrat ne couvre pas les dommages indirects et pertes d'exploitation consécutives. Dans le cas de la fourniture du matériel par le CLIENT, l'assurance est à la charge de celui-ci.

20.02 Assurance pertes indirectes : Il est expressément convenu que la SOCIETE 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.

Art. 21_ 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'un joint-venture, de copropriétaires.

Art. 22_ Incessibilité du contrat

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

Art. 23_ 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.

Art. 24_ 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.