

**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 validée 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.

En cas de divergence entre le contenu de deux Commandes (ou de leurs annexes respectives), les documents les plus récents prévaudront sur les plus anciens.

Les Conditions concernent le Service lui-même ainsi que tout Service associé, ainsi que les droits et obligations des parties. Sauf disposition expresse contraire, toute nouvelle caractéristique qui améliore ou augmente un ou plusieurs Services existants ou tout nouveau Service seront soumis aux présentes Conditions. Des Conditions Particulières à certains Produits ou Services peuvent compléter les présentes conditions. Elles sont alors précisées lors de la présentation du Produit ou du Service.

La signature du bon de commande entraîne l'acceptation de l'ensemble des documents contractuels indiqués ci-dessus. Toute connexion au service est subordonnée à leur respect.

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 qui s'entendent pour un mode hébergé sur des moyens mutualisés et/ou dédiés. A ce titre, la SOCIETE met à disposition du CLIENT un ensemble de moyens lui permettant d'exploiter des données et logiciels.

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.

Sect. 3.01 En cas de non-résiliation par l'une des parties par lettre recommandée avec avis de réception, selon les conditions du § 5 **A l'issue de la période** : ci-dessous, le contrat sera reconduit tacitement pour une durée équivalente à la période initiale, et à un prix réajusté selon les dispositions de ce contrat.

**Art. 4\_ Lieu d'exécution**

Les prestations s'entendent pour les sites décrits en annexe « description de l'environnement cloud ». En tout état de cause, la SOCIETE s'engage à informer le CLIENT de tout changement de lieu d'exécution de la prestation.

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 dans le centre d'hébergement ainsi que le service support sont réalisées pendant la période de service. Les délais d'intervention se calculent selon le § Art. 10\_Procédure de notification des interruptions ci-dessous.

Les délais d'intervention sont fonction de la formule choisie par le CLIENT. Ceux-ci sont indiqués dans le contrat Cloud. Si aucun délai n'est précisé, la SOCIETE s'engage à intervenir dans les meilleurs délais en fonction de la criticité du dysfonctionnement et des ressources disponibles.

**Art. 6\_ Domaine des services**

Les interventions proposées par la SOCIETE sont prévues dans les environnements précisés dans le bon de commande dans la partie « domaine des Services ». Dans le cadre de son processus de référencement Produits ou Services, la SOCIETE valide les versions logicielles nouvellement sorties, ainsi que les nouveautés matérielles. Seules celles-ci sont maintenues par la SOCIETE, dans un environnement donné.

Le présent contrat prévoit une limite mensuelle de largeur et/ou de consommation de bande passante, tel que précisé dans le contrat Cloud.

**Art. 7\_ Modalités d'exécution de l'hébergement**

La SOCIETE propose des services d'hébergement. Ces services sont fournis systématiquement à tout Client souscrivant aux services Cloud. Le Service ne pourra en aucun cas être considéré comme un bail notamment commercial. A cet égard, le Client déclare et s'engage à n'exercer aucun acte de commerce à partir du cloud fourni par la SOCIETE (à l'exception de l'hébergement de sites marchands), lequel pour des raisons de sécurité ne pourra jamais servir à l'accueil de la clientèle du Client.

**Sect. 7.01 Description de la prestation d'hébergement :**

Le CLIENT bénéficiera d'un espace dans le centre d'hébergement sécurisée pour installer la solution informatique mise à sa disposition par la SOCIETE. Celle-ci est décrite dans l'annexe « description de l'environnement Cloud ». Le CLIENT reconnaît être informé que l'accès physique dans le centre 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. La SOCIETE assure l'ensemble des prestations de nature curative et préventive pour maintenir la solution informatique hébergée en état de fonctionnement. Quel que soit la solution retenue par le CLIENT, la SOCIETE reste la seule responsable de :

- la modification de configurations techniques,
- la maintenance des matériels,
- la garantie du bon fonctionnement des matériels, des connexions et des liaisons,
- la sauvegarde des données (cf. § Art. 13\_Sécurisation des données ci-dessous),
- Le lieu d'hébergement

**Sect. 7.02 Définition de la mission d'hébergement :**

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
- en cas de panne lié au Datacenter où est hébergée l'infrastructure Cloud du client pour laquelle la SOCIETE est également assujéti à leur délai d'intervention.

Sauf si le CLIENT a souscrit à un engagement de niveau de service (cf. § Art. 17\_Engagement de niveau de service (SLA : SERVICE LEVEL AGREEMENT) ci-dessous), la SOCIETE 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.

**Sect. 7.03 Types d'hébergement proposés :**

La SOCIETE propose à ses CLIENTS plusieurs solutions d'hébergement en fonction de ses besoins :

- **Solution Cloud Privé Mutualisé** : La solution fournie par la SOCIETE au CLIENT est mutualisée pour l'ensemble des CLIENTS ayant souscrits à cette offre. La SOCIETE alloue des ressources en fonction des besoins du CLIENT : espace de stockage, mémoire RAM (Vram), nombre de CPU et/ou Core (Vcpu) ainsi que du nombre de serveur virtuel à monter. Le CLIENT reconnaît expressément que la SOCIETE est pleinement propriétaire de l'ensemble de l'infrastructure informatique supportant la solution de services fournie au CLIENT. La SOCIETE se réserve le droit de choisir la marque, le modèle et/ou les caractéristiques de tous les composants constituant la solution, de les remplacer à tout moment. En toutes circonstances, la SOCIETE s'engage à toujours installer des composants aux caractéristiques équivalentes ou supérieures à celles décrites au moment de la commande. En complément, le CLIENT souscrit à l'offre logicielle proposée en Cloud : Système d'exploitation, applications bureautiques, logiciels tiers ... La description de la solution mise à disposition fait l'objet du contrat Cloud et des annexes.
- **Solution Cloud Privé dédié fourni par la SOCIETE**: Ce service comprend la mise à disposition d'une solution globale dédiée exclusivement au CLIENT (pas de mutualisation). Les caractéristiques techniques sont précisées et validées par le CLIENT au moment de la commande. La description de la solution mise à disposition fait l'objet du contrat Cloud et des annexes. Le CLIENT reconnaît expressément que la SOCIETE est pleinement propriétaire de l'ensemble de l'infrastructure informatique supportant la solution de services fournie au CLIENT. La SOCIETE se réserve le droit de choisir la marque, le modèle et/ou les caractéristiques de tous les composants constituant la solution dédiée, de les remplacer à tout moment. En toutes circonstances, la SOCIETE s'engage à toujours installer des composants aux caractéristiques équivalentes ou supérieures à celles décrites au moment de la commande. En complément, le CLIENT souscrit à l'offre logicielle proposée en Cloud : Système d'exploitation, applications bureautiques, logiciels tiers ... La description de la solution mise à disposition fait l'objet du contrat Cloud et des annexes.
- **Solution Cloud Privé dédié fourni par le CLIENT** : la SOCIETE met à disposition du CLIENT tout son environnement CLOUD afin d'héberger et maintenir l'infrastructure informatique appartenant au CLIENT. Les caractéristiques techniques des équipements fournis par le CLIENT sont validées préalablement par la SOCIETE et doivent être en correspondance avec les compétences de la SOCIETE. Les coûts liés à l'évolution des équipements, aux garanties constructeurs, aux dépannages hardware hors garantie sont à la charge du CLIENT, ainsi que les opérations techniques de mise en œuvre par la société. Le CLIENT certifie qu'il est propriétaire des ressources sur lesquels s'effectueront les Services ou qu'il a l'accord du propriétaire pour faire effectuer l'assistance sur lesdites ressources. Il certifie également qu'il est en règle dans le nombre de licences d'utilisation des divers systèmes d'exploitation et de logiciels. Il prend à sa charge toute souscription de garantie constructeur et plus généralement, toute réparation concernant le matériel qu'il fournit. Concernant les logiciels qu'il fournit, l'assistance demeure à sa charge.

**Art. 8\_ Modalités d'exécution des services associés**

En sus de l'hébergement, la SOCIETE propose ses services d'infogérance afin de maintenir en condition opérationnelle la solution du CLIENT. Ces services sont de nature préventive et curative et sont décrites dans le contrat Cloud. Les services qui sont décrits sont pour certains optionnels. Ceux retenus par le CLIENT sont notifiés dans le bon de commande.

**Sect. 8.01 Services au forfait de base :****(a) Abonnement service :**

L'abonnement service est inclus dans le contrat proposé. Cet abonnement permet au CLIENT de bénéficier d'une traçabilité de toutes les interventions réalisées

dans le cadre de l'hébergement choisit. Il garantit également un délai d'intervention tel que précisé dans le contrat Cloud.

(b) **Supervision :**

La SOCIETE met en place un outil de surveillance des équipements de l'infrastructure utilisés par ses CLIENTS. Cet outil fonctionne 7j/7 et 24h/24 tous les jours de l'année. A la demande du CLIENT, certaines alertes peuvent être remontées par mail directement à un utilisateur final. En cas de remontée d'alerte, le support de la SOCIETE intervient selon les conditions souscrites par le CLIENT.

(c) **Prestations préventives et curatives de l'infrastructure cloud :**

Ces prestations concernent uniquement le maintien en condition opérationnel de l'infrastructure de la solution cloud qui soutient les machines virtuelles du CLIENT. Celles-ci sont comprises dans le contrat service Cloud.

(d) **Prestations de validation PRA infrastructure cloud :**

Concernant la solution de Cloud privé mutualisé, ou Cloud privé dédié incluant une solution de reprise d'activité (prestation en sus), la SOCIETE procède plusieurs fois par an à des tests de validation et de mise à jour de ses procédures PRAI. Les temps de coupure de la solution informatique du CLIENT pour assurer cette prestation ne sont pas pris en compte dans le cadre des SLA (cf. § Art. 17. Engagement de niveau de service (SLA : SERVICE LEVEL AGREEMENT) ci-dessous).

Sept. 8.02 **Services au forfait optionnels :**

(a) **Prestations d'infogérance des serveurs :**

La SOCIETE assure l'infogérance des serveurs virtualisés mis à sa disposition. Le service d'infogérance concerne les prestations préventives et curatives pour maintenir en condition opérationnel les dits serveurs. Ces prestations comprennent notamment la mise à jour des systèmes d'exploitation, la vérification des logs.

(b) **Prestations de coordination :**

Prestation permettant d'assurer la coordination et le suivi de l'évolution de la solution informatique Cloud du CLIENT, incluant la rédaction et la remise d'un rapport.

Sept. 8.03 **Services à la consommation réelle optionnels :**

(a) **Unités de temps :**

Interventions hors forfait traitées par le support client de la SOCIETE, par téléassistance ou sur site. Concerne uniquement les interventions hors périmètre (cf. § Art. 9\_Exclusions ci-dessous). 1 unité de temps équivaut à ¼ heure de travail. Pour toute intervention sur site, un forfait de prise en charge de 5 Unités de temps est décompté, comprenant le premier ¼ heure d'intervention. Le renouvellement d'un crédit de base est automatique à épuisement du solde, par une tranche équivalente à la tranche initialement souscrite.

(b) **Demi-journées flottantes :**

Interventions hors forfait traitées par le support client de la SOCIETE, par téléassistance ou sur site. Concerne uniquement les interventions hors périmètre (cf. § Art. 9\_Exclusions ci-dessous). 1 ½ journée équivaut à 3 heures de travail. Pour toute intervention sur site, le temps de déplacement est en sus de cette prestation. Le renouvellement d'un crédit de base est automatique à épuisement du solde, par une tranche équivalente à la tranche initialement souscrite.

**Art. 9\_ Exclusions**

La fourniture et l'installation des applications, quelles qu'elles soient, sont à la charge du CLIENT, et/ou de ses partenaires. Le CLIENT demandera un accord écrit pour l'installation d'un nouvel outil. La connexion dans le centre d'hébergement est à la charge du CLIENT (selon les préconisations de la SOCIETE).

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.
- Le traitement des données informatique du CLIENT,
- La maintenance des bases de données,
- La création, modification, suppression d'utilisateur (applications, Messagerie, active Directory, annuaire LDAP ...) et de boîtes aux lettres,
- le conseil sur l'adaptation de la solution de services fournie aux besoins évolutifs du CLIENT,
- Les prestations d'accompagnement fonctionnelles,

Il est entendu entre les parties que toutes les actions curatives ou préventives à effectuer sur les solutions logicielles mises à disposition du CLIENT font l'objet d'un contrat spécifique.

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 événement 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. 10\_ 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).

**Sept. 10.01 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.

**Sept. 10.02 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. 11\_ 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 acquisé au titre de la licence correspondante.

Le CLIENT se voit attribuer un accès sur sa solution informatique hébergée dans le seul but d'utiliser ses fichiers et solutions logiciels.

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 décompiler ou modifier des fichiers ou programmes qui ne lui appartiennent pas.

Le CLIENT ne se servira pas des possibilités de messagerie pour envoyer des messages en grand nombre (spam, emailing) et/ou à des personnes qui n'ont pas explicitement donné leur accord pour en recevoir.

Le CLIENT ne se servira pas de sa messagerie pour recevoir des fichiers ou des programmes de taille importante, ou, s'il le fait exceptionnellement, il prendra soin de relever régulièrement son courrier pour ne pas encombrer inutilement son espace disque.

Le CLIENT s'engage à utiliser le Service tel que décrit dans les conditions particulières Service Transit-IP annexées aux présentes.

**Art. 12\_ 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'engagement 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. 13\_ Sécurisation des données**

En cas de souscription à l'option de sécurisation des données, la SOCIETE est responsable de la sauvegarde des données hébergées du CLIENT. A ce titre, La SOCIETE a une obligation de moyen pour réaliser et contrôler les sauvegardes selon l'engagement contractuel précisé en annexe « Description de l'environnement Cloud ».

La société ne peut toutefois pas être responsable d'un dysfonctionnement hardware ou software de la solution mise en œuvre qui pourrait générer une sauvegarde des données non exploitable par la suite, plus particulièrement en cas de nécessité de restauration.

Si la nature des données à sauvegarder empêchait le bon fonctionnement de la sauvegarde, ou mettait en cause l'intégrité des données, la SOCIETE se réserve le droit d'exclure les données concernées. Dans ce cas, la SOCIETE alertera le CLIENT sur les difficultés

rencontrées et selon la nature des données et de leurs criticités proposera une solution alternative si nécessaire.

Afin de se prémunir de tous risques inhérents à l'externalisation, LA SOCIETE préconise au CLIENT d'assurer périodiquement des sauvegardes de ses données et de les conserver dans ses locaux. Le support utilisé doit être compatible avec le volume de données à sauvegarder, avec l'infrastructure de la société et à ses compétences techniques. Ce support sera donné au CLIENT afin qu'il puisse le conserver par ses propres moyens. Cette prestation est en sus des prestations Cloud et est facturée au client pour chaque sauvegarde réalisée. Un devis sera proposé au client pour validation.

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.

#### Art. 14\_ Conditions d'utilisation des solutions proposées

Les solutions proposées ne sont ni tolérantes aux pannes, ni garanties exempts 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. 15\_ Contrat de licence

Le CLIENT :

- s'interdit de supprimer, modifier ou masquer toute mention de droits d'auteur, de marque commerciale ou autres mentions de droits de propriété pouvant figurer dans ou sur les Produits ou Services.
- s'interdit de reconstituer la logique des produits ou Services, de les décompiler ou de les désassembler, sauf dans la mesure où ces opérations seraient expressément permises par la réglementation applicable
- prévoit que, dans toute la mesure permise par la réglementation applicable, la SOCIETE, ses partenaires et/ou ses fournisseurs ne pourront en aucun cas être tenus responsables de tout dommage, de quelque nature que ce soit, découlant de, ou lié de quelque manière que ce soit aux Services Logiciels

#### Sect. 15.01 Mentions de droits d'auteur, de marques commerciales et de brevets :

Le CLIENT ne doit supprimer aucune des mentions de droits d'auteur, de marques commerciales ou de brevets pouvant figurer sur ou dans les Produits ou Services. Le CLIENT n'a aucun droit en vertu du présent contrat d'utiliser l'un des quelconques logos des partenaires et fournisseurs de la SOCIETE de quelque manière que ce soit. Chaque fois qu'un Produit ou Service est mentionné pour la première fois dans un support de communication écrit ou visuel, le CLIENT est tenu d'utiliser la marque commerciale, le descriptif du Produit ou Service et le symbole de marque commerciale appropriés (« <sup>TM</sup> » ou « ® ») et d'indiquer clairement la propriété de la SOCIETE sur ces marques. Pour de plus amples informations sur les marques commerciales des partenaires, notamment la liste des marques commerciales existantes, et en particulier Microsoft, il suffit de se rendre sur le site <http://www.microsoft.com/trademarks>. Le CLIENT ne doit prendre aucune mesure qui pourrait affecter ou porter atteinte aux droits de propriété de la SOCIETE (ou de ses partenaires/fournisseurs) sur ses marques ou noms commerciaux. A la demande de la SOCIETE, le CLIENT fournira à la SOCIETE des échantillons de l'ensemble des supports de communication écrits ou visuels du CLIENT dans lequel le nom d'un Produit ou Service est cité.

#### Sect. 15.02 Lutte contre le piratage :

Le CLIENT ne doit pas fabriquer, utiliser, distribuer ou transférer des logiciels contrefaits, piratés ou illégaux. Le CLIENT n'est pas autorisé à distribuer ou transférer des Produits ou Services à des tiers dont il sait qu'ils se livrent à ces activités. Le CLIENT doit informer Microsoft, dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance, de tout acte de contrefaçon, de piratage ou de toute autre violation de droits de propriété intellectuelle dont il soupçonne l'existence, relatifs à des programmes d'ordinateur, manuels, documentations commerciales ou autres supports qui appartiennent à Microsoft et/ou ses concédants. Le CLIENT doit coopérer avec la SOCIETE dans le cadre de la recherche de tous tiers soupçonnés de se livrer à ces activités.

#### Sect. 15.03 Autorisations administratives :

Le CLIENT doit exercer ses droits en vertu du présent contrat en ayant pris le soin d'obtenir toutes les autorisations administratives ou agréments nécessaires. Il doit également se conformer à toutes les lois et réglementations en vigueur.

#### Sect. 15.04 Indemnisations :

Le CLIENT est tenu de défendre et de garantir la SOCIETE contre toute réclamation ou action en justice qui résulterait de :

- La mauvaise installation, par le CLIENT, d'un Service;
- L'introduction par ses soins d'un virus informatique ;
- Tout manquement par le CLIENT aux termes de ce contrat ;

- L'installation, l'utilisation, l'accès, la copie, la reproduction et/ou la distribution non autorisés, par l'Utilisateur Final (ou tout tiers fournissant des services à l'Utilisateur Final), de toute partie des Produits ou Services.

En outre, le CLIENT est redevable, à l'égard de la SOCIETE, du paiement de tous les dommages et intérêts, frais et dépenses, en ce compris les honoraires raisonnables d'avocats ou de conseils, qui découlent de la distribution, par le CLIENT, d'un Produit ou Service prétendument contrefaisant après que la SOCIETE lui a demandé de cesser cette distribution.

#### Art. 16\_ 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. 17\_ Engagement de niveau de service (SLA : SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Dans le cas où le client a souscrit à l'engagement de niveau de service, ce dernier comprend :

- La garantie de Temps de Rétablissement (GTR)
- L'interruption Maximum de Service (ou IMS)

Cet engagement est valable uniquement sur la solution proposée par la SOCIETE au CLIENT.

#### Sect. 17.01 Disponibilité :

Le CLIENT est informé du fait qu'une solution informatique nécessite un entretien et que de ce fait La SOCIETE pourra suspendre le service en tout ou partie pendant une ou plusieurs périodes qu'elle juge nécessaires en raison de travaux de mises à jour, d'amélioration ou d'extension de la solution informatique utilisée par le client (interruption programmée). La SOCIETE notifiera toute opération qui pourra affecter le client ainsi que la date et la durée estimée des interruptions de service avec un préavis de dix (10) jours ouvrés. Toutefois, la SOCIETE fera tous ses efforts afin d'effectuer ces opérations à des moments permettant de minimiser la gêne ainsi occasionnée à l'activité du client. La SOCIETE s'engage à faire tous les efforts pour restaurer le service dès que possible.

La SOCIETE informe le CLIENT des évolutions techniques dont pourrait bénéficier l'hébergement. Ces interruptions programmées sont exclues du calcul d'indisponibilité de la solution informatique.

#### Sect. 17.02 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) :

Si le CLIENT a souscrit à ce service, la SOCIETE s'engage à un délai de rétablissement indiqué dans le contrat Cloud pendant la période de service.

*Pénalités associées* : En cas de non-respect de la garantie de Temps de rétablissement, les pénalités, exprimées en % de la facture mensuelle de la partie hébergement de la période concernée en € HT, seront les suivantes :

Temps de rétablissement	Pénalités
Entre GTR et GTR + 4 heures	10%
Entre GTR+4h et GTR+8h	20%
> GTR + 8 heures	30%

**Sect. 17.03 Interruption Maximum de Service (IMS) :**

Si le CLIENT a souscrit à ce service, la SOCIETE s'engage à maintenir un IMS indiquée dans le contrat Cloud pendant la période de service.

**Pénalités associées :** En cas de non-respect de l'Interruption Maximum de Service, les pénalités, exprimées en % de la facture annuelle de la partie hébergement de la période concernée en € HT, seront les suivantes :

Interruption Maximum de Service	Pénalités
Entre IMS et IMS+10 heures	1%
Entre IMS+10h et IMS+30h	2%
> IMS + 30 heures	3%

**Sect. 17.04 Calcul des temps de rétablissement et des interruptions de service :**

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est prise en compte conformément aux dispositions de l'article Art. 10\_ Procédure De Notification Des Interruptions, et l'heure à laquelle la SOCIETE notifie au CLIENT le rétablissement du Service concerné, dans la plage de la période de service.

**Sect. 17.05 Applications des pénalités pour le non-respect de l'engagement de niveau de service :**

Les éventuelles pénalités dues par la SOCIETE au CLIENT conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par la SOCIETE, et l'unique compensation et recours du CLIENT, au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité de la SOCIETE ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le CLIENT,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers,
- du fait du CLIENT et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par la SOCIETE pour la mise en œuvre du Service,
- d'un élément non installé et exploité par la SOCIETE,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel qu'accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables à la SOCIETE,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur télécom,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de la SOCIETE, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à la SOCIETE par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le CLIENT pourra, sans formalité supplémentaire, demander à la SOCIETE le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par la SOCIETE de la prochaine facture du Service au CLIENT.

Lorsque le CLIENT demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que la SOCIETE conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation de la SOCIETE, le CLIENT pourra saisir la direction de la SOCIETE de ce conflit.

**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. La société distingue volontairement le prix de l'espace de celui de l'énergie dans chacune de ses offres d'hébergement. Le prix de l'énergie électrique peut varier car il est indexé sur l'évolution du prix de l'électricité d'EDF en France. Dans ce cas, la révision tarifaire du prix de l'énergie électrique pour le client de la SOCIETE s'opère à la date de cette évolution.

**Art. 19\_ Propriété intellectuelle**

Les engagements ne confèrent au CLIENT aucun droit de propriété intellectuelle sur le Service, qui demeure la propriété entière et exclusive de la SOCIETE.

Le Service est une œuvre originale de l'esprit protégée en tant que telle par les législations nationales et internationales. De même, les marques (dénominations et/ou logos) citées dans le présent engagement et dans le Service sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Le CLIENT s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur le Service, les supports et la documentation.

**Art. 20\_ Garanties :****Sect. 20.01 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 constitutif 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.

**Sect. 20.02 Garantie de réversibilité :**

En cas de cessation d'effet des présentes conditions, quel qu'en soit le motif, la SOCIETE 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 de la SOCIETE les ressources nécessaires pour répliquer les données. Ces ressources devront être validées par la SOCIETE pour s'assurer qu'ils sont conformes aux compétences de la SOCIETE et aux types et volumes de données à répliquer. La SOCIETE s'engage à ne conserver aucune donnée relative au CLIENT ultérieurement à la date de remise des données. Le coût de récupération des données sera supporté par le CLIENT sur la base suivante :

- Jusqu'à 20 000€ HT de CA annuel (plafond) = 5% de ce montant plafonné,
- De 20 001 € HT à 62 500 € HT de CA annuel = 5% du montant facturé annuellement, dans la limite de 2500 € HT
- Au-delà de 62 501 € HT de CA annuel = 4% du montant facturé annuellement.

Le CLIENT s'engage à collaborer activement avec la SOCIETE afin de faciliter la récupération des Données. La SOCIETE 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 de la SOCIETE. Dans ce cas, la SOCIETE précisera les modalités d'intervention que devront suivre obligatoirement le CLIENT et le tiers intervenant. La SOCIETE se réserve toutefois le droit d'interdire l'intervention sur site du tiers si quelquefois les conditions de confidentialités et de sécurité, ne sont pas respectées.

Dans ce cas, le tiers devra assurer un transfert de compétence auprès de la SOCIETE, pour que ce dernier puisse réaliser convenablement la prestation. Tous les frais liés à ce transfert de compétence 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, la SOCIETE 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, la SOCIETE 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 de la SOCIETE en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

**Art. 21\_ 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, 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 :
  - 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,
  - 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.
  - 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,
  - 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,
  - 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,
  - 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 ce dernier seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
  - 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'accès 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.

## Art. 22\_ 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 dégagera 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. 23\_ Résiliation

### Sect. 23.01 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 six (6) mois avant la date de renouvellement automatique des engagements, soit avant la date d'échéance indiquée dans le contrat. Les factures émises restent dues dans leur intégralité pour la période commencée.

### Sect. 23.02 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.

### Sect. 23.03 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 quinze (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.

### Sect. 23.04 Pénalité pour résiliation anticipée :

Sect. 23.05 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. Les services d'infogérance et d'hébergement 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 indiqué dans le § Sect. 23.01A l'issue de la période :

Sect. 23.06 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 six (6) mois avant la date de renouvellement automatique des engagements, soit avant la date d'échéance indiquée dans le contrat. Les factures émises restent dues dans leur intégralité pour la période commencée. ci-dessus 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 douze (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. 24\_ Assurance

Sect. 24.01 **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.

Sect. 24.02 **Assurance pertes indirectes** : Il est expressément convenu que la SOCIETE n'a 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. 25\_ 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. 26\_ 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.