

Art. 1_ Documents contractuels de référence

Les présentes Conditions particulières sont indissociables de l'ensemble contractuel dénommé **Contrat** tel que défini à l'Annexe « Définitions applicables » et de l'annexe « ANNEXE CGV_Organisation des Conditions de Vente par Service proposé ».

Art. 2_ Objet

Les présentes dispositions ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des contrats de la SOCIETE groupés sous l'appellation Contrat de Services. Elles peuvent être complétées par des Conditions Spécifiques propres à chaque Contrat de Service concerné.

Art. 3_ Prérequis

Le Client certifie qu'il est propriétaire des Équipements Matériels et Logiciels sur lesquels s'effectueront les Services ou qu'il a l'accord du propriétaire pour faire effectuer l'assistance sur lesdits Équipements du Client et Logiciels. Il certifie également qu'il est en règle dans le nombre de licences d'utilisation des Logiciels qu'il utilise.

Seuls sont couverts par les dispositions du Contrat les Équipements Matériels et Logiciels qui sont dans un état de fonctionnement correct et à un niveau de révision agréé par La SOCIÉTÉ.

Art. 4_ Périmètre technique**Sect. 4.01 Catalogue des Services**

Les Solutions proposées par la SOCIÉTÉ sont référencées dans les annexes « Catalogue des services » des Métiers concernés. Dans le cadre de son processus de référencement produits et solutions, la SOCIÉTÉ valide les versions logicielles nouvellement sorties, ainsi que les nouveautés matérielles. Le Services technique ainsi que les supports HelpDesk de la Société sont formés aux solutions retenues. Seules celles-ci sont maintenues par les techniciens de la SOCIÉTÉ, dans un environnement donné.

Les produits, logiciels et prestations associées proposés aux CLIENTS évoluent constamment. De ce fait, les catalogues des Services sont mis à jour périodiquement. Ces derniers sont disponibles en ligne pour consultation sur cdv.vflit.fr. La SOCIETE préviendra le CLIENT au plus tôt dans le cas où il utiliserait une solution qui ne serait plus au Catalogue des Services correspondant. La SOCIETE proposera une solution alternative. Dans le cas d'un refus client (écrite ou sur non-réponse à sollicitation), le contrat souscrit continuera à être honoré mais dans les conditions décrites ci-après.

Sect. 4.02 Limitations interventions techniques

Toutes Solutions n'entrant pas le cadre du Catalogue des Services, qualifiées End Of life (EoL) ou End of Support (EoS) par le constructeur ou l'éditeur, hors garanties logiciels ou matériels peuvent toutefois être pris dans le cadre d'un contrat de service dans les limites suivantes :

- du support encore existant de la part de l'éditeur, constructeur ou intégrateur tiers et des frais liés, facturés en sus au Client, pour les Solutions hors garanties
- de compétences encore présentes dans les équipes techniques de la SOCIETE. En effet, la Société ne forme pas ses équipes sur les anciennes solutions
- de la disponibilité des pièces, patches et mises à jour logicielles par les constructeurs et éditeurs de la Solution
- d'un délai d'intervention en Best-Effort, c'est-à-dire que LA SOCIETE interviendra avec une Qualité de service la meilleure possible, sans garantie de temps d'intervention et/ou de Rétablissement, quand bien même le contrat en cours le prévoit.

Sect. 4.03 Prérequis techniques

La réalisation des Services implique la collaboration active et régulière du Client tout au long de la période de service souscrite et est notamment subordonnée à :

- (i) l'installation, la mise en œuvre et l'utilisation des Matériels et Logiciels dans le respect des spécifications, instructions et/ou normes qui leur sont spécifiquement applicables,
- (ii) l'installation effective des évolutions des Logiciels, Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client et des dans les dernières versions et/ou mises à jour supportées par les Constructeurs ou Éditeurs,
- (iii) la sauvegarde régulière, sur support distinct, des Logiciels et fichiers de configuration des Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client, dans leurs versions N et N-1, qui devra en tout état de cause être mise à la disposition de la SOCIETE en cas de demande de sa part,
- (iv) l'obtention de tout droit et/ou autorisation des Constructeurs le cas échéant nécessaire à la SOCIETE aux fins d'intervenir effectivement sur les Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client dans le cadre de la maintenance,
- (v) l'organisation d'un accès, au profit de la SOCIETE, aux Sites, Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client, en ce incluse la mise à disposition d'un local lui permettant de procéder aux opérations requises au titre de la maintenance et/ou au stockage des pièces détachées dont le Client assurera alors la garde,
- (vi) la mise à disposition d'un accès internet permettant à la SOCIETE la prise en main à distance des Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client,

- (vii) la désignation, par le Client, d'un maximum de deux (2) interlocuteurs dédiés disposant des compétences et qualifications requises aux fins :
 - (a) de réceptionner les Matériels de remplacement et/ou les pièces détachées,
 - (b) centraliser les dysfonctionnements constatés à l'occasion de l'utilisation des Matériels et/ou de la Solution,
 - (c) notifier ces dysfonctionnements à la SOCIETE, en ce compris toutes informations utiles et nécessaires en vue de leur diagnostic effectif,
 - (d) le cas échéant, mettre en œuvre et/ou répercuter aux utilisateurs des produits les éléments de traitement des dysfonctionnements constatés et qui leur auront été communiqués par la SOCIETE, et
 - (e) d'accueillir, accompagner et assister la SOCIETE lors de ses interventions sur Site, de l'informer de toutes les règles et consignes en matière d'hygiène et de sécurité le cas échéant en vigueur sur le Site concerné, et dès lors les Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client seraient susceptibles de présenter un risque pour les intervenants de la SOCIETE, de réaliser les interventions requises selon les directives et sous la supervision de la SOCIETE.
- (viii) L'exclusivité de la SOCIETE et des équipes internes du Client (à l'exclusion de tout tiers mandaté par le Client) pour effectuer les interventions Curatives, d'Exploitation et Préventives sur la Solution du Client sous Contrat pour garantir un suivi précis des actions réalisées et la Maintien en Condition Opérationnel de cette Solution.

Art. 5_ Service Sentinelle

La Société propose à ces Clients des solutions intégrant le Service Sentinelle. Ce Service sentinelle surveille les consoles de supervision durant les Heures et Jours Ouvrés. En cas d'alerte sur cette console, la procédure appliquée est la suivante :

- Diagnostic à distance de l'Incident ;
- Contact avec le client pour déterminer la conduite à tenir ;
- Si demandé par le Client, une demande d'Intervention (DIT) est créée au support Client pour intervention dans le cadre d'une Prestation curative, dans les conditions prévues au Service souscrit par le Client ;
- Si demandé par écrit par le Client, la SOCIETE peut directement intervenir sur le système du Client par une connexion distante et apporter les premières actions curatives sans un contact préalable auprès de celui-ci.

Le service Sentinelle VFLIT n'assure aucune prestation technique : il vérifie les remontées d'alerte des consoles et prévient le Client en cas d'anomalie constatée sur son environnement.

Les horaires d'ouverture de ce service sont indiqués dans l'annexe des définitions applicables « Heures Ouvrées service Sentinelle »

Art. 6_ Test d'intrusion¶

Le CLIENT est autorisé à conduire, directement ou via un auditeur externe spécifiquement mandaté, des tests d'intrusion sur les Services fournis (dénommés ici « Tests d'intrusion »). Ces tests ne peuvent être effectués qu'après la signature d'un accord d'audit par toutes les parties concernées par la fourniture du Service, y compris le CLIENT, l'auditeur, la SOCIETE, ainsi que leurs sous-traitants le cas échéant. Ces tests doivent respecter la législation actuelle et nécessitent l'accord préalable des utilisateurs et des détenteurs de droits dans le domaine testé.

Les modalités de réalisation de ces Tests d'intrusion par un auditeur externe seront définies dans un contrat distinct entre le CLIENT et cet auditeur, reprenant les obligations énoncées dans cet article. Le CLIENT s'engage à garantir le respect de ces conditions par l'auditeur, qui agit sous la responsabilité du CLIENT. Les Tests d'intrusion ne doivent en aucun cas :

- Cibler d'autres infrastructures ou services de la SOCIETE et/ou du Prestataire non exclusivement utilisés par le CLIENT,
- Perturber le fonctionnement optimal des Services, infrastructures, et réseaux de la SOCIETE,
- Affecter les services, ressources, réseaux et infrastructures mis à disposition par la SOCIETE à d'autres clients.
- Toute intrusion dans les systèmes utilisés par d'autres clients est formellement interdite. Le CLIENT assume l'entière responsabilité des conséquences découlant des Tests d'intrusion, y compris celles résultant d'actions menées par un auditeur externe. Il est de la responsabilité du CLIENT de réaliser toutes les sauvegardes nécessaires avant les tests pour assurer la restauration des systèmes en cas d'incident.

Il est à noter que les mécanismes de protection contre le spam, les DOS/DDOS, et autres, resteront actifs pendant les tests, pouvant entraîner une indisponibilité temporaire des Services. Le CLIENT doit informer toute partie impactée par cette indisponibilité. À la fin des Tests d'intrusion, un rapport d'audit sera rédigé et mis à disposition de la SOCIETE sur demande ou si cela s'avère pertinent (par exemple, en cas de découverte de vulnérabilités).

Ce rapport d'audit, son contenu, et toutes les informations obtenues ou divulguées au cours de l'audit sont strictement confidentiels et ne doivent pas être publiés ou partagés sans l'autorisation écrite de la SOCIETE. En cas de violation des conditions établies, la SOCIETE se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès aux Services, sans préjudice de tout dommage-intérêt potentiel.

Art. 7_ Suspension de service¶

La SOCIETE se réserve le droit de suspendre temporairement ou totalement les Services en cas de :

- menace réelle pour la sécurité ou la stabilité des systèmes de la SOCIETE, des Services, ou des données CLIENT ;

- mise en œuvre des opérations de maintenance prévues ;
- requêtes d'autorités judiciaires ou administratives ;
- alertes reçues conformément à l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique (LCEN) ;
- violation des conditions d'utilisation établies par le Contrat.

Cette suspension peut être immédiate, sans préavis, en cas de situation critique ou pour prévenir un usage illicite ou frauduleux des Services, une infraction aux droits de tiers, ou tout acte susceptible d'engager la responsabilité de la SOCIETE. La SOCIETE s'efforce, dans la mesure du possible et sauf en cas de nécessité légale ou de violation des conditions d'utilisation, de minimiser l'impact de toute suspension sur le service habituel. Cependant, de telles suspensions n'exonèrent pas le CLIENT de son obligation de régler les montants dus au titre du Contrat. Le CLIENT reste informé des maintenances planifiées via une interface dédiée.

En cas de manquement du CLIENT à ses obligations, ces suspensions se feront sans préjudice du droit de la SOCIETE de résilier le Contrat ou de demander réparation. Sauf dans les cas de résiliation ou de non-renouvellement, les suspensions n'entraîneront pas la suppression des données CLIENT. À moins qu'elles ne soient exclusivement dues à un défaut de la SOCIETE, ces interruptions ne seront pas considérées comme une indisponibilité des Services aux fins des engagements de niveau de service stipulés dans le Contrat (Période de Gel).

Art. 8_ Responsabilités

Il est rappelé que La SOCIETE est tenu à une obligation de moyens. Aussi, le client ne pourra rechercher la responsabilité de la SOCIETE qu'en prouvant un comportement fautif imputable à ce dernier. Ainsi, il est expressément accepté par le Client que La SOCIETE 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 de la SOCIETE, si la responsabilité civile de la SOCIETE 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. A cet égard, le client déclare renoncer à tout recours contre La SOCIETE au-delà de cette somme, contre l'assureur de la SOCIETE, 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 de la SOCIETE 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 à la SOCIETE et placés sur le site sécurisé.

Les Services sont fournis par la SOCIETE tels quels et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. La SOCIETE ne garantit notamment pas (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standards et nullement proposés à la seule intention du Client en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

La responsabilité de la SOCIETE se limite exclusivement au management du service objet du Contrat fourni par la SOCIETE et sur l'équipement / logiciel entrant dans le champ d'intervention de la SOCIETE. Pour tout accompagnement sur un équipement hors périmètre de la Proposition Technique, le Prestataire adressera un devis correspondant.

La responsabilité de la SOCIETE ne saurait en aucun cas être recherchée dans l'hypothèse où les outils informatiques du Client seraient perturbés en raison du Service fourni par la SOCIETE.

Il est rappelé que la responsabilité de la SOCIETE ne peut en aucun cas être recherchée à titre d'éditeur ou de développeur des solutions logicielles revendus. La responsabilité de la SOCIETE ne saurait en aucun cas être retenue en lien avec l'éventuelle maintenance proposée par l'éditeur de la solution intégrée, tout incident imputable à un élément accidentel extérieur et/ou tout incident imputable à une installation ou une utilisation non-conforme des équipements par le Client

Clause d'exonération de responsabilité : En sus de l'article « Responsabilité » des CGV, la responsabilité de la SOCIETE ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Perte, altération ou destruction de contenus hébergés sur l'infrastructure, dans la mesure où la SOCIETE n'est pas responsable de la continuité d'activité du CLIENT, y compris des sauvegardes
- Détérioration des systèmes, applications et autres éléments installés par le CLIENT sur l'infrastructure

Art. 9_ Obligations de la SOCIETE

Sans préjudice des autres obligations prévues au Contrat, la SOCIETE s'engage à respecter les obligations qui suivent :

- la SOCIETE s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur lui une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.
- la SOCIETE s'engage, dans l'accomplissement des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte à l'ordre public.
- la SOCIETE s'engage à fournir au Client tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la réalisation de ses obligations au titre du Contrat. Plus généralement, la SOCIETE s'engage à coopérer avec le Client en vue de la bonne exécution du Contrat et à l'informer de toutes difficultés liées à cette exécution.
- la SOCIETE s'engage, dans l'accomplissement des Services, à respecter l'accords du niveau de service.

- la SOCIETE s'engage à n'utiliser les informations, documents, données et, plus généralement, tous les éléments qui pourront lui être transmis dans le cadre des présentes qu'aux fins d'exécution des présentes et à ne pas les diffuser ou partager avec quelque tiers que ce soit, sauf demande ou accord exprès du Client.

- la SOCIETE reconnaît et accepte expressément que ces documents, éléments, données et informations sont des informations confidentielles soumises aux dispositions de l'article « Confidentialité ».

- En particulier, la SOCIETE s'engage à garder strictement confidentiels les identifiants de connexion et mots de passe qu'il utilise pour se connecter aux outils éventuellement mis à sa disposition par le Client et, plus généralement, pour avoir accès aux données et au système informatique de ce dernier. Il s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité nécessaire afin de préserver la sécurité et la confidentialité de ses identifiants de connexion ainsi que des données du Client. Il s'engage à informer sans délai le Client en cas de perte ou de vol de ses identifiants ou en cas de faille de sécurité dont il aurait connaissance.

- la SOCIETE rend compte auprès du Client de tout Incident de sécurité impactant le Service ou l'utilisation faite par le Client du Service (incluant les données du Client).

Art. 10_ Obligations du Client

Sans préjudice des autres obligations prévues au Contrat, le Client s'engage à respecter les obligations qui suivent :

- Le Client s'engage à fournir à la SOCIETE tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la réalisation des Services objets du Contrat. Plus généralement, Le Client s'engage à coopérer activement avec la SOCIETE en vue de la bonne exécution du Contrat et à l'informer de toutes difficultés liées à cette exécution.

- Le Client s'engage à informer immédiatement la SOCIETE dans l'hypothèse où de nouveaux équipements sont susceptibles d'être intégrés aux Services. Il reconnaît expressément qu'il lui appartient d'informer la SOCIETE en cas d'évolution de son parc informatique et de ses différents équipements. L'intervention de la SOCIETE ne pourra en aucun cas s'appliquer sur des équipements dont il n'avait pas connaissance et/ou non intégrés dans la Proposition Technique.

- Le Client demeure entièrement responsable de la sécurité de ses environnements techniques. La SOCIETE n'est en aucun cas responsable de toute faille dans la sécurité de l'environnement du Client. Les Services réalisés dans le cadre des présentes ne prouveront en aucun cas l'absence définitive de vulnérabilités.

- 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.

- 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.

Art. 11_ Engagement de Niveau de Services (Service Level Agreement SLA)

Les Contrats de Services proposés par la SOCIETE à ses Clients n'incluent pas de base d'engagement de niveau de service (SLA). Dans le cas contraire, les Conditions Spécifiques de Vente, l'annexe ou le Bon de Commande / Contrat dudit Service ou Solution précisera clairement les conditions.

Dans le cas où le Partenaire de La SOCIETE (éditeur, constructeur, opérateur, hébergeur, sous-traitant) propose des SLA, la SOCIETE ne pourrait être tenue responsable en cas de défaillance de leur service.

Les délais d'Interruption s'entendent hors Période de Gel pour attente d'une action du Client et/ou pour attente de la Prochaine Période Ouvrée, tel que prévu dans l'annexe « Procédure demande d'Intervention (DIT) », ou pour impossibilité d'accéder au(x) Site(s) Client Final et/ou au(x) Datacenter(s) non imputable à la SOCIETE. Si des pénalités pour non-respect des Engagements de Qualité de Service relatifs à la Garantie sont applicables, les montants de ces pénalités sont précisés dans les Conditions Spécifiques, en Annexe ou dans le Contrat dudit Service. En cas de non-respect par la SOCIETE de la garantie lors d'une Signalisation, le Client pourra obtenir, sur demande écrite, le versement de la pénalité.

De convention expresse, ces pénalités constituent une indemnité forfaitaire et libératoire couvrant la totalité du préjudice subi par le Client.

La SOCIETE s'engage, en l'absence de contestation de l'application de ces pénalités, à verser ces pénalités au plus tard dans les trois (3) mois suivant la demande du Client. Ce délai permet à la SOCIETE de vérifier le bienfondé de la demande du Client.

Sect. 11.01 Disponibilité de la Solution ou du Service :

Le CLIENT est informé du fait qu'une Solution ou Service nécessite un entretien ou des travaux pour assurer le maintien de la qualité, 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 utilisée par le Client (Interruption Programmée).

Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service (Période de Gel).

La SOCIETE informera préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son Service. La notification de travaux programmés par la SOCIETE devra intervenir au moins deux (2) jours calendaires avant la date prévue contenant les indications suivantes :

- Date et heure prévue de début de perturbation ;
- Durée prévue ;
- Impact sur le service ;
- Motif de la perturbation ;
- Interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, la SOCIETE s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

Dans le cas exceptionnel où, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une Heure Non Ouvrable, les frais supplémentaires engagés par la SOCIETE sont à la charge du Client.

La SOCIETE informera le CLIENT des évolutions techniques dont pourrait bénéficier sa Solution ou Service.

Sect. 11.02 Garantie Temps d'Intervention (GTI)

La « GTI » désigne l'engagement contractuel de temps d'intervention de la SOCIETE en cas d'Incident Majeur sur le service entre (i) l'ouverture d'un ticket d'incident par le Client ou par la SOCIETE et (ii) le déclenchement des interventions des équipes techniques de la SOCIETE ou de ses sous-traitants.

Sect. 11.03 Garantie Temps de Rétablissement (GTR)

La « GTR » désigne l'engagement contractuel de temps de rétablissement du Service en cas d'Incident Majeur décompté entre (i) l'heure d'ouverture d'un ticket d'incident par le Client ou par la SOCIETE et (ii) l'heure à laquelle la SOCIETE notifie au CLIENT le rétablissement temporaire ou définitif du Service concerné, dans la plage de la Période de Service, marquant la fin de l'Incident Majeur.

Sect. 11.04 Interruption Maximum de Service (IMS)

L' « IMS » correspond au cumul des temps d'interruption de Service sur une année calendaire, concernant les incidents Majeurs sur ledit Service uniquement.

Art. 12_ Évolution de la couverture de Services

Sect. 12.01 Ajout nouveaux Services

Sauf accord contraire des Parties tout nouveau Service bénéficiera des Services de maintenance en cours au titre d'une Commande précédente et ce pour la durée restant à courir avec un minimum de reconduction d'un (1) an pour l'ensemble des Services. Les redevances afférentes à tout nouveau Service seront calculées au prorata temporis de l'année en cours.

Sect. 12.02 Modifications des Services proposés

Le Client reconnaît que l'exécution des Services par la SOCIETE, requiert le maintien effectif sur le marché des produits des Constructeurs, Editeurs ou Opérateurs Télécoms.

Dès lors et si en cours d'exécution d'une Commande, un Constructeur, un Editeur ou un Opérateur Télécoms venait à annoncer la fin de vie d'un produit ou Service, la cessation de sa maintenance et/ou de la fourniture des pièces détachées associées, les Parties se réuniront aux fins de convenir des modalités de continuation ou de cessation de tout ou partie des Services concernés.

À défaut d'accord entre les Parties sur les termes du nouveau Bon de commande, la SOCIETE sera alors en droit de résilier tout ou partie de la Commande concernée selon les modalités visées aux CGV.

Sect. 12.03 Révision des Services par le Client

A la souscription du contrat, le Client s'engage pour un volume de produits et services pour la durée convenue entre les Parties. Le prix est d'une part fonction du volume utilisé, mais aussi est fonction de la durée d'engagement du Client. Les partenaires appliquent alors un prix plus ou moins avantageux en fonction de ces critères que répercute la Société au Client. De plus, la Société met en place des moyens humains et techniques pour gérer les Services souscrits par ses Clients qu'il fait évoluer en fonction des volumes souscrits.

Dans ces conditions et pour ces raisons, il n'est pas possible pour le Client de revoir à la baisse les volumes initialement engagés et devra les régler jusqu'à son échéance contractuelle.

Toutefois, pour certains services spécifiques (ceux produits par la Société sans intermédiaire ou logiciel utilisé par abonnement sans engagement précisé dans le contrat), la Société étudiera toute demande pour accompagner dans des cas particuliers ses Clients de la meilleure façon possible et dans la limite d'une baisse de service inférieure à cinquante (50) pourcents du montant de la redevance la plus élevée facturée au Client depuis le début du contrat, et à partir de la deuxième année uniquement.

Art. 13 Exclusions :

Sont en outre exclus des redevances de Service :

- (i) toute intervention de la SOCIETE en dehors des tranches horaires au titre du niveau de Service souscrit au sein de la Commande ;
- (ii) la fourniture nécessitée par le fonctionnement normal du Matériel et l'usure normale des pièces par cet usage, tels que : câbles, prises de courant, prises réseau, carters, bacs papiers, écrans, housses, piles, batteries, accumulateurs, rubans encres, agrafes, papier, cartouches de sauvegarde, toners, cartouches d'encre, claviers, souris, casques, téléphones fixes, DECT ou mobiles, et toutes fournitures ou accessoires ;
- (iii) la pose d'accessoires optionnels ou spéciaux ;
- (iv) le cas échéant, les coûts de location de nacelles et/ou tous autres moyens nécessaires à l'accessibilité des Matériels et, le cas échéant selon l'étendue des Services souscrits, les Équipements du Client, pour les besoins de leur maintenance.

- (v) le temps de déplacement et de présence de la SOCIETE sur le Site, dès lors que les Matériels devaient s'avérer inaccessibles ou indisponibles aux opérations de maintenance ;
- (vi) les travaux de récupération de données du Client ;
- (vii) la maintenance évolutive des Logiciels et firmware, à savoir l'installation et/ou la configuration de toute mise à jour et/ou nouvelle version rendue disponible sur le marché par l'Editeur ;
- (viii) la formation des interlocuteurs dédiés du Client ou de l'un de son personnel sur les Matériels ;
- (ix) les interventions qui trouvent leur origine dans un problème dont ledit Matériel n'est pas la cause ;
- (x) les révisions générales et reconstructions effectuées en atelier, lorsqu'elles ne font pas partie des réparations d'entretien courant.

Toute intervention technique issue de ces exclusions entraînera une facturation de la main d'œuvre et du déplacement ainsi qu'une facturation des éventuelles pièces détachées que la SOCIÉTÉ serait amenée à changer du fait de cette erreur. Ces facturations se feront aux prix en vigueur au jour de l'intervention ou sur devis préalable soumis à l'acceptation du Client. Toute intervention de la SOCIETE en dehors des tranches horaires au titre du niveau de Service souscrit au sein de la Commande sera facturée selon les CGV en Heures Non Ouvrées (HNO).

Art. 14_ Contrôle à l'exportation¶

Sous réserve des limitations spécifiées dans les termes du Contrat et des restrictions liées aux activités propres au CLIENT, la SOCIETE garantit que les Services sont commercialisables et utilisables au sein de l'Union Européenne ainsi que dans les pays hôtes des Centres de données fournissant les Services.

Il incombe au CLIENT, s'il envisage d'utiliser les Services ou d'autoriser leur utilisation par des tiers hors des frontières Européennes, de s'assurer que cette utilisation respecte les lois et réglementations applicables. Ceci inclut, mais n'est pas limité à, le respect du Règlement (CE) n°428/2009 du Conseil du 5 mai 2009, concernant le contrôle des exportations de biens à double usage, ainsi que les réglementations américaines telles que les EAR (Export Administration Regulations) et les 'ITAR' (International Traffic In Arms Regulations), étant donné que la SOCIETE distribue des solutions de tiers régis par la législation américaine. La SOCIETE se réserve le droit de refuser toute commande émanant de pays faisant l'objet de restrictions commerciales ou de sanctions, ou de personnes physiques ou morales de ces pays ou sous sanctions. Des vérifications, incluant la solvabilité et la présence éventuelle du CLIENT sur des listes de sanctions, telles que la liste de gels des avoirs de la Direction générale du Trésor, pourront être effectuées. Suite à ces vérifications, la SOCIETE peut résilier le contrat de manière unilatérale et immédiate après en avoir informé le CLIENT.

Art. 15_ Prix et conditions Financières

Le prix du Service souscrit est détaillé dans le Bon de Commande.

Sect. 15.01 Révision des prix des Services

Le prix de la redevance des Services proposés est constitué d'un montant fixe récurrent établi selon les fonctionnalités choisies dans le Catalogue des Services proposé par la SOCIÉTÉ et les tarifs correspondants, en vigueur à la date de prise d'effet des engagements. La date d'établissement des prix du Service est indiquée pour chaque Service.

En cas de modification des Services proposés les redevances pourront également être révisées. Sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, soixante (60) jours avant la date d'expiration du Contrat, les nouvelles conditions au Service s'appliqueront de plein droit. Le désaccord du Client dûment notifié à La SOCIÉTÉ entraînera donc la résiliation du contrat pour le Service concerné, dans les conditions applicables.

15.01.I Adjonction / modifications / Grille tarifs

L'adjonction s'applique sur un contrat de Services déjà existant et en cours auprès de la Société. Une adjonction conserve la durée d'engagement initiale mais modifie les conditions du contrat. Pendant la durée du contrat, le Client pourra, d'un commun accord avec la SOCIETE, faire évoluer sa Solution par l'ajout de Services, d'utilisateurs, de nouvelles fonctionnalités. Ces adjonctions modifieront en conséquence la redevance initiale du Client pour le contrat concerné.

Les adjonctions pourront se traiter de la manière suivante :

- Par une nouvelle commande signée
- Par une formalisation écrite de la part du Client précisant clairement ses besoins

Certains contrats de Service font l'objet d'une grille tarif définissant le prix de vente unitaire pour les adjonctions demandées par le client. Les prix des partenaires de la SOCIETE étant fluctuant, cette grille est mise à jour régulièrement pour indication au Client. Elle est disponible sur le site cdv.vflit.fr. Toutefois, si le prix réel du fournisseur a évolué entre temps, la Société communiquera auprès du Client cette évolution tarifaire : le client pourra alors accepter ou refuser cette commande.

15.01.II Révision annuelle :

Les prix et redevances afférents aux Services sont sujets à augmentation, par application des barèmes successifs de la SOCIÉTÉ. Cette augmentation résultera, dans le respect des lois et règlements en vigueur, de la combinaison des éléments suivants :

- Les augmentations des tarifs des fournisseurs de la SOCIÉTÉ notamment en conséquence des variations du taux de change et/ou du prix des produits pétroliers et des matières premières ;
- L'application de la formule de révision des prix suivante : $P=P0[0.15+0.85(S/S0)]$

P = Prix recherché à la date de la révision / P0 = Prix à la date de la dernière révision / S = Indice du coût horaire du travail tous salariés, France entière, publié par l'INSEE, à la date de la révision / S0 = le même indice à la date de la dernière révision.

Si l'indice cessait d'être publié, il serait remplacé par un indice ayant le même caractère. Tous droits et taxes applicables au Contrat et à ses avenants seront facturés en sus, éventuellement modifiés en fonction de la législation. L'ajustement de prix s'établit sur une augmentation minimum de Quatre virgule Neuf Pourcents (4,9%) annuel à la date d'anniversaire du Contrat, dans le cas où l'indice calculé serait inférieur.

15.01.III Révision ponctuelle

Les Solutions vendues au Client au titre des contrats de Services peuvent faire l'objet d'une augmentation de prix de la part des Constructeurs, Editeurs ou Opérateurs Télécoms en cours de contrat. Par conséquent la SOCIETE répercutera ces augmentations sur les Services concernés et utilisés par le Client dans les mêmes délais et mêmes conditions.

Sect. 15.02 Facturation des Services

Les factures d'abonnements sont périodiques.

La SOCIETE facture par défaut cet abonnement au Client trimestriellement en terme à échoir, au plus tôt un mois avant le début du trimestre objet de la Facture. Par exception à ce qui précède, la période comprise entre la Date de Livraison Effective et le début de la période de facturation et les variables de consommation sont facturés à terme échu.

Les Frais de Mise en Service (FMS) et les Frais d'Accès au Service (FAS), tels que précisés dans la Commande, font l'objet d'un acompte à la commande de trente (30) pourcents. Le solde est facturé en fonction de l'avancement des travaux et au plus tard à la livraison effective du service. Dans l'hypothèse où le paiement ne serait pas effectué dans le délai précité de trente (30) jours calendaires, la SOCIETE se réserve la possibilité de suspendre la livraison des Services.

Sect. 15.03 Renouvellement anticipé

Le Renouvellement s'applique pour un Contrat existant entre le Client et la Société avant son terme. L'ancien Contrat est résilié et le nouveau prend le relais dans les conditions et périmètres décrits dans ce dernier. Un contrat peut être renouvelé par anticipation à la demande du Client ou à l'initiative de la Société. Toutefois, en cas de révision à la baisse des services souscrits par le Client (cf. Sect. 12.03 Révision des Services par le Client ci-dessus) des pénalités peuvent s'appliquer (cf. Art. 18_Résiliation ci-dessous).

Art. 16_ Entrée en vigueur et Durée du Service souscrit

Les présentes conditions prennent effet, pour chaque Service souscrit, à la première des dates suivantes :

- soit à compter de la signature du Bon de Commande afférent au Service souscrit.
- 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 première Prestation afférente au Service réalisée chez le Client,

Les engagements entrent en vigueur à la date de prise d'effet et pour une durée irrévocable spécifiée dans le bon de commande et au maximum jusqu'à la date de fin du dernier Service ouvert pour l'ensemble du contrat. La Date de prise d'effet marque le point de départ de la facturation.

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 la prise d'effet de chaque Service. Par défaut, et sauf dispositions dérogatoires, la Période minimale d'engagement sera de trois (3) ans si cette information n'est pas précisée dans la commande souscrite par le Client. 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. 17_ Reconduction :

En cas de non-résiliation d'un Service par l'une des Parties par lettre recommandée avec avis de réception dans les conditions visées à l'article Art. 18_ ci-dessous, le Service sera reconduit tacitement pour une durée équivalente à la dernière période contractuelle et à un prix réajusté selon les conditions du § Art. 15_ ci-dessus, sauf à ce que les Parties n'en décident autrement par le biais d'un avenant au Contrat. En cas de reconduction du Service dans les conditions ci-après, la SOCIETE se réserve la faculté de modifier ses conditions tarifaires applicable au dit Service, sous réserve d'en avoir informé le Client au plus tard Trois (3) mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours. À défaut d'accord entre les Parties sur les nouvelles conditions tarifaires au plus tard un (1) mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours, la SOCIETE se réserve la faculté de dénoncer la Commande dans les conditions visées ci-après.

Art. 18_ Résiliation

Sect. 18.01 Résiliation à l'issu de la Prise d'Effet :

L'une ou l'autre des Parties peut mettre un terme à la délivrance du(des) Service(s) souscrit(s) par lettre recommandée, six (6) mois avant la date d'échéance indiquée dans le Contrat afférent au dit Service. Ceci s'applique, même en cas de vente ou destruction du Matériel. Toute demande ou notification de résiliation à l'issu de la période initiale ou de la période de renouvellement ne sera recevable que par

courrier AR adressé à l'autre partie. Les factures émises restent dues dans leur intégralité pour la période commencée.

Sect. 18.02 Résiliation anticipée

La Société peut résilier le présent accord sans délai ni préavis, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans l'un quelconque des cas suivants : (I) manquement du Client à l'un quelconque de ses engagements au titre des présentes clauses, (II) fausse déclaration du Client à la signature du formulaire de souscription, (III) incident de paiement du Client, (IV) cas de redressement judiciaire du Client à moins que l'administrateur judiciaire décide dans les délais fixés par la loi, de la continuation du Contrat, (V) cas de force majeure. La résiliation ou la suspension des services pour cause de non-paiement ne dégage pas le client du paiement intégral des sommes dues au titre dudit contrat.

Dans l'hypothèse d'une résiliation anticipée d'un Service à l'initiative du Client (postérieur à la prise d'effet du contrat), quel qu'en soit le motif, et en l'absence de manquement de la SOCIETE à ses obligations, le Client sera redevable à la SOCIÉTÉ d'une pénalité pour résiliation anticipée.

Dans le cas de résiliation anticipée d'un Service récurrent à l'initiative du Client, ce dernier devra payer :

- pour les Services au forfait, l'intégralité des forfaits restant à courir jusqu'à l'échéance prévue majoré de vingt (20) pourcents par année non réalisée (l'année en cours comptant pour une),
- toutes Prestations réalisées pour la mise en œuvre du Service (Frais d'accès au Service, Frais de Mise en Service, Prise en Main, prestation d'intégration...)
- pour les Services à la consommation réelle (variable), la moyenne de consommation mensuelle calculée depuis la date de prise d'effet du Service multipliée par le dernier prix unitaire facturé, multipliée par le nombre de mois restant à courir jusqu'à l'échéance normale du Contrat.

Tous ces Services nécessitent des investissements et prévisions à moyen terme (engagement de commande auprès des Constructeurs et Editeurs, approvisionnement en pièces détachées, formation et recrutement du personnel, financement des stocks de consommables, des systèmes informatiques de gestion etc.).

Au terme de la Commande, le Client cessera immédiatement toute utilisation des Services souscrits.

Sect. 18.03 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 trente (30) 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.

Art. 19_ Conséquences du terme ou de la résiliation d'une commande :

Au terme du contrat ou en cas de résiliation du contrat où la fin des Services une désinstallation de la Solution souscrite du Client est nécessaire.

Le Client procédera à ses propres frais à toutes les désinstallations consécutives de ses équipements propres en vue de restituer l'environnement concerné en son état initial, usure normale exclue, dans un délai de dix (10) jours calendaires maximum à compter de l'arrivée à terme du Service. A défaut, la SOCIETE pourra faire procéder à la dépose des équipements du Client à ses frais. A ce titre, le Client autorise la SOCIETE ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Equipements. La SOCIETE ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites Utilisateur pouvant résulter d'une dépose des Equipements de La Société effectuée dans des conditions normales. Une facture du montant de ces frais lui sera transmise.

Si, à la suite d'une demande de la SOCIETE, le Client n'a pas permis la restitution dans les délais de dix (10) jours, et après mise en demeure adressée par mail et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de dix (10) jours, le Client paiera à la Société le prix des équipements non restitués ainsi qu'une majoration pour traitement de mille (1000) euro HT.

Le Client procédera également au décommissionnement des applications ne lui appartenant pas pour l'utilisation de la Solution fournie. Le Client peut demander une prestation à la SOCIETE pour ce faire : un devis lui sera alors communiqué pour validation. Si la Solution ne peut pas être décommissionnée par le Client car maintenue et gérée entièrement par la SOCIETE, cette dernière communiquera au Client un devis pour assurer cette prestation dans les règles.

Dans le cas où le Client continuerait d'utiliser la Solution après la date d'arrivée à terme du Service, le Service continuera de lui être facturé, majoré de vingt (20) pourcents, tout mois commencé étant dû.

Art. 20_ Garantie de réversibilité

Pour tous les Services proposés par la SOCIETE, une garantie de réversibilité est assurée. 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 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 de la SOCIETE les ressources nécessaires pour répliquer les Données. Ces ressources devront être validées par la SOCIETE pour s'assurer qu'elles 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 du temps passé au tarif « Chef de Projet ». A la demande du Client, un devis préalable pourra être soumis. Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement des indicateurs de performance et de qualité seront revus.

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 confidentialité 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 exclusive du Client (frais du prestataire tiers et frais de formation du ou des collaborateurs de la SOCIETE). Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement des indicateurs de performance et de qualité seront revus. Sur demande du Client 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 en vigueur « Chef de Projet » de la SOCIETE au moment de la notification de la réversibilité.

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_ Nullité Partielle :

La nullité de l'une des stipulations des présentes Conditions n'entraînerait l'annulation de celles-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.

Vous faciliter l'IT