

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES

Applicables au 1^{er} septembre 2021

1. OBJET

Par convention, le terme « contrat » désigne dans le présent document les conditions générales de vente et de services.

Il est établi, ce jour, un contrat, qui formalise les relations commerciales, entre le client et MERCKEL SAS désigné le Fournisseur. Il n'est pas transférable et pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties, en cas d'inobservation de l'une de ses clauses, selon les modalités fixées ci-après. Le contrat est soumis aux présentes conditions et implique l'acceptation de celles-ci par le client sans que le Fournisseur ne soit tenu à rappel dans la rédaction de ses factures, lettres, bulletins de livraison ou tout autre document. Par le présent contrat, le Fournisseur s'engage, dans la limite des conditions définies ci-après, à mettre à la disposition du client des services et des fournitures figurant dans les conditions particulières signées par les deux parties.

La mise à disposition de matériels, de logiciels, de progiciels, de services ou de modules complémentaires et d'une manière générale tout changement portant sur ces points, fera l'objet d'avenants, ou d'un nouveau contrat.

Toute offre, y compris, sans limitation : les documents commerciaux, techniques et financiers adressés concomitamment au client, sera valable pour une période de trente (30) jours à compter de la date de son émission par MERCKEL SAS.

Son acceptation écrite par le client et/ou la passation par celui-ci d'une commande écrite constituera l'acceptation inconditionnelle et irrévocable du présent contrat et sa renonciation à ses propres conditions générales et à celles de tout autre document similaire.

Le présent contrat, y compris le descriptif technique et les conditions particulières constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne son objet et annulent et remplacent tous les contrats et accords antérieurs conclus entre les Parties.

2. APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES

Le présent contrat est applicable à toutes les marchandises et prestations vendues par le Fournisseur. Elles sont applicables dans leur intégralité pour tout contrat passé entre le Fournisseur et le client en France ou à l'étranger, quel que soit le lieu de livraison. Aucune dérogation aux conditions de vente ne pourra être admise sans approbation expresse et préalable de MERCKEL SAS.

3. DUREE ET RENOUVELLEMENT

Le contrat est conclu pour une durée initiale irrévocable fixé dans les conditions particulières et à défaut pour une durée fixée de 36 mois.

A l'expiration de cette première période, le contrat se renouvellera pour une nouvelle période de douze (12) mois aux mêmes conditions financières, sauf en cas proposition de modification soumise par le Fournisseur refusée par le client. Il en ira de même à l'issue de cette période subséquente et des suivantes. Chaque période subséquente est soumise aux contrats en vigueur au jour du renouvellement du contrat.

Le Fournisseur ou le Client pourra mettre fin au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis de trois (3) mois avant la fin de la période en cours, qu'elle soit initiale ou subséquente.

4. PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date prévu dans les conditions particulières et à défaut à de mise en œuvre des services. Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat. En l'absence de retour du contrat dument régularisé, et nonobstant tout paiement, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre les services sans préavis.

5. TARIF

La redevance est non révisable durant la période définie à l'article 3. Elle est facturée selon une périodicité prévue par les conditions particulières (mois, trimestre, semestre ou année) et elle est payable d'avance, net de tout escompte et le client accepte le règlement par prélèvement et tout autre mode de paiement convenu dans les conditions particulières. Dans le cas où la résiliation interviendrait à une date ne correspondant pas à la fin de la période en cours, le client est redevable des prestations dues jusqu'à l'expiration de cette dernière ou le cas échéant de la période subséquente suivante, y compris en l'absence d'utilisation du système d'information.

Les interventions et les fournitures qui ne sont pas comprises dans le présent contrat se feront sur la base du tarif en vigueur. Les interventions effectuées en dehors des jours et heures ouvrables (du lundi au vendredi de 8 h à 12h et de 14h à 17 h) feront l'objet d'une facturation sur la base d'un tarif « hors production ».

La facturation périodique se fait sur une consommation estimée et elle est susceptible d'ajustement en fonction des quantités consommées notamment pour :

- Les utilisateurs
- Les périphériques physiques ou virtuels
- Les tickets de support
- Les messages tels que l'EDI, l'envoi et la réception de FAX, l'OCR
- Les Capacités de stockage
- Les consommations téléphoniques hors forfait

Les consommations estimées sont définies dans les conditions particulières et correspondent aux besoins du client à la date de la signature. L'unité de facturation et le prix unitaire figurent soit sur la facture, soit dans l'annexe et sont également accessibles sur l'intranet dédié au client.

Le client accepte cette régularisation en sus ou en moins sur la facture périodique.

Cet ajustement contractuel pourra être contesté par le client dans les 15 jours qui suivent la réception de la facture. Au-delà de cette date, elle vaut acceptation et constitue un avenant au présent contrat pour la facture émise. Les régularisations de consommation par rapport au contrat initial ne pourront en aucun cas être contestées par le client en dehors de la dernière facture émise. Le client ne pourra prétendre à aucun remboursement des quantités consommées sur les périodes antérieures.

Il est expressément convenu et accepté par le client que toute hausse de tarif consécutive à une évolution de la réglementation, à une décision des autorités administratives ou judiciaires compétentes ou à une hausse hors du contrôle du fournisseur ne pourra donner lieu à résiliation.

Le respect des dates de paiement de toutes les sommes dues au Fournisseur est une obligation essentielle du Client au titre du contrat.

6. CONDITIONS DE REGLEMENT

Les factures sont payables au Fournisseur de telle manière que ce dernier dispose des sommes le jour de l'échéance figurant sur la facture. Le règlement est dû avant la livraison pour toute commande jusqu'à 5000€ HT. Au-delà, toute commande fait l'objet d'un acompte préalable de 30%.

7. PENALITES DE RETARD

Conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture. Ces pénalités sont calculées sur la base de 10%. Tout retard de paiement donnera également lieu au profit du créancier, en plus des pénalités de retard, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. S'il s'avère que les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, la société MERCKEL SAS pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification. En outre, la société MERCKEL SAS se réserve le droit, jusqu'au règlement intégral de la facture en cours, de suspendre toute livraison ou tout contrat en cours, de résilier tout contrat en cours, et ce, sans préjudice de tout dommage et intérêt.

8. TRANSFERT DE PROPRIETE

En cas de cession, le transfert de propriété est subordonné au paiement intégral du prix des marchandises livrées. Toutefois, cette réserve de propriété ne fait pas obstacle dès la livraison des marchandises, au transfert des risques au client (perte ou de détérioration des biens concernés, des dommages qui pourraient être occasionnés...).

Le matériel mis à disposition dans le cadre d'un service d'infogérance ou de location par le Fournisseur, reste la Propriété du Fournisseur, est donc insaisissable. Le client est, de ce fait, le gardien du matériel, et est tenu aux obligations de l'article 13.

Le client s'engage à respecter la réglementation et les prescriptions en matière de licences d'exploitation.

9. GARANTIE

La garantie normale des produits est celle prévue par le droit français ou celle prévue en standard par les éditeurs et constructeurs.

10. ASSISTANCE

La prestation d'assistance téléphonique ne se substitue pas aux prestations minimales et nécessaires de formation à l'utilisation du système d'information.

L'assistance se limite expressément aux utilisateurs formés par le Fournisseur. Elle est limitée aux modules sur lesquels une formation ou une prise en main a été faite. En cas d'insuffisance de formation, le Fournisseur se réserve le droit d'établir des factures complémentaires de formation.

11. RECEPTION DES DEMANDES

Le client désigne au sein de son personnel (1) un ou (2) deux interlocuteurs informatiques. L'interlocuteur informatique sera seule habilité à mettre en œuvre la procédure d'assistance téléphonique. Il sera chargé de centraliser les demandes émises par l'ensemble du personnel qu'il s'agisse de problèmes d'utilisation ou de problèmes techniques.

Afin de faciliter le traitement des demandes le fournisseur invite le client à privilégier le courriel svp@merckel.fr pour toutes assistances.

Les demandes des clients sont reçues, les jours ouvrables, du lundi au vendredi, de 8 à 12 heures et de 14h à 17 heures, par téléphone au 03.87.03.03.87 ou par Courriels sur svp@merckel.fr. Toute demande est consignée dans la base de données du Fournisseur, assurant la traçabilité et le suivi des interventions. A la résolution de l'incident, un mail est automatiquement généré et envoyé au responsable informatique désigné. Ce mail relate le détail de la demande, les réponses données avec un décompte de ticket de support pour les clients qui disposent de l'option support au ticket.

L'heure ouvrée suivant la demande est le point de départ contractuel du délai d'intervention mentionné à l'article 12.

12. ENGAGEMENTS DU FOURNISSEUR

Le Fournisseur s'engage à assurer le bon fonctionnement du système d'information utilisé par le client, dans la limite des garanties des constructeurs informatiques, des éditeurs et des Fournisseurs de service. Il est convenu, entre les parties, que les incidents sont classés en trois niveaux d'intervention.

Le premier niveau concerne les problèmes liés à l'utilisation de base des matériels, des logiciels et des services figurant dans les conditions particulières. Il est traité par des opérateurs généralistes, dans les horaires fixés à l'article 11, et dans les limites prévues à l'article 14. Leurs réponses sont fondées sur leurs expériences et leurs connaissances des produits concernés.

Le second niveau nécessite l'intervention d'un expert matériel, système ou logiciel. Le relais vers ce spécialiste est assuré par l'opérateur généraliste. L'assistance de second échelon intervient, au plus tard, dans le jour ouvrable suivant l'appel défini à l'article 11. Cette intervention nécessitera, éventuellement, une téléassistance par le spécialiste. Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable du non-respect des délais en cas de non-fonctionnement ou d'absence de cette télémaintenance ou en cas de non-respect des obligations prévues à l'article 13.

Dans les cas extrêmes, les interventions de troisième niveau nécessitent l'intervention de l'éditeur, du constructeur ou du Fournisseur de service. Le Fournisseur s'engage à identifier rapidement le bon interlocuteur, lui transmettre l'incident et suivre son évolution. Néanmoins, l'assistance de troisième niveau se limitera à cette transmission et le Fournisseur s'efforcera de proposer une alternative qui permet d'assurer la continuité du système d'information. En aucun cas le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable de la réponse ou de la non-réponse de l'éditeur, du constructeur ou du Fournisseur de service.

L'intervention ou le développement par routeur, ou toute autre technologie mise en place par le Fournisseur, est considérée comme une intervention sur site et les frais de communication restent à la charge du client. Elle est effectuée pendant les heures ouvrées du Fournisseur.

Toute prestation, non prévue dans le contrat ou dans tout document lié à ce contrat, mais qui a été exécutée, ne pourra être considérée comme une prestation engageant la responsabilité du Fournisseur.

Le Fournisseur s'engage à informer le client des évolutions technologiques et légales nécessitant une évolution du parc matériel ou logiciel du client, notamment celles liées à l'abandon d'un service par le constructeur, l'éditeur, ou le Fournisseur de service.

Sauf clause dérogatoire expresse, ces évolutions ne sont pas comprises au présent contrat et ne peuvent être exigées par le client dans le cadre de celui-ci.

13. OBLIGATIONS DU CLIENT

En tant qu'utilisateur exclusif du produit, le client doit assurer l'intégrité de l'utilisation du service, tant matérielle que logicielle. Il est notamment établi, que le client se doit de respecter les conditions d'utilisation normales suivantes :

- Absence de variation ou défaillance de l'alimentation électrique.
- Câblage informatique conforme aux prescriptions et aux normes en vigueur
- Ligne téléphonique et liaison xDSL, FO ou mobile en état de fonctionnement avec une IP fixe
- Enregistrement immédiat du travail en cours, et arrêt du système en cas de fonctionnement sur onduleur.
- Informer immédiatement le Fournisseur de toute défaillance du matériel, du logiciel ou du service.
- Eteindre le serveur ou les postes par arrêt logiciel et non par l'interrupteur pour terminer proprement les sessions. En cas de blocage technique, contacter le responsable informatique ou le Fournisseur
- Utilisation de l'installation aux normes des constructeurs, éditeurs et Fournisseur de services, en référence à la documentation disponible, manuscrite ou en ligne.
- Utilisation de consommables et de pièces d'origine du constructeur.
- Utilisation de logiciels originaux, accompagnés de leur licence, et conformes aux versions livrées par le Fournisseur.
- Utilisation permanente d'un antivirus à jour et information sans délai du Fournisseur de tout problème en la matière.
- Respect des procédures de sauvegarde, dont le client reconnaît avoir été informé à la livraison par le Fournisseur. Il informera le Fournisseur, sans délai, de toute anomalie générée lors de la sauvegarde.
- Information du Fournisseur dans le cas où la place disponible d'une ressource disque serait inférieure à 25%.
- Conformité du système d'information au regard de la RGPD applicable le 25 mai 2018.

Internet est au cœur du système d'information et le client reconnaît avoir connaissance de la nature d'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative et des limites en matière de sécurité. Le client peut souscrire auprès du fournisseur des services qui améliorent la fiabilité et la sécurité d'Internet.

Plus généralement, le client s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou et par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les utilisateurs de ses équipements et/ ou installations.

Toute modification du contexte dans lequel a été signé le contrat (déménagement du Client, acquisition d'une autre société impliquant automatiquement une augmentation du nombre d'utilisateur, etc.) donnera lieu à une étude du nouveau périmètre pour la conclusion d'un nouveau contrat.

14. LIMITES DE RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR

Seules les configurations installées par le Fournisseur sont prises en charge par le présent contrat. L'assistance cesse de s'appliquer, quelles que soient les options souscrites, dans le cas où un tiers, autre que le Fournisseur, serait intervenu sur la configuration sans accord préalable, et écrit, du Fournisseur.

Les interventions non justifiées liées à la méconnaissance de l'utilisation des services par le client ou à l'absence de formation des utilisateurs donneront lieu à facturation suivant le tarif en vigueur.

En tant que prestataire de service, le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable au-delà des engagements des constructeurs, des éditeurs ainsi que des Fournisseurs de services.

Dans des cas extrêmes, le remplacement du matériel ou du logiciel devra être envisagé et le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable de ces évolutions propres aux technologies de l'information.

Les présentes conditions contractuelles régissent intégralement le contrat. Il n'existe aucun accord verbal.

En cas de location, le client devra justifier d'un contrat d'assurance garantissant le matériel loué.

La responsabilité financière du Fournisseur, que ce soit en raison d'incidents, d'arrêts ou de dysfonctionnements ou pour toute autre cause, ne pourra excéder le montant des redevances ou droits d'utilisation perçus par le Fournisseur dans la limite de 15% de la redevance rapportée à l'année. En aucun cas, cette responsabilité ne saurait couvrir les pertes directes ou indirectes liées à ces incidents ou interruptions, notamment les pertes d'exploitation ou commerciales et les troubles sociaux.

En cas de mise en cause de la responsabilité du Fournisseur et de ses prestataires par le Client relative à l'exécution de ses obligations, il est expressément convenu que la responsabilité du Fournisseur au titre du contrat ne pourra être recherchée au-delà de 1 (un) an après la date à laquelle le fait générateur de cette responsabilité a été découvert ou aurait dû être découvert par le Client.

Le Fournisseur est assuré contre toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir pour tous dommages corporels, matériels et immatériels, causés à des tiers par ses agents, dans le cadre du présent contrat.

15. FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation née du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 (trente) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties.

Dans le cadre des présentes, seront considérés comme cas de force majeure, outre ceux reconnus habituellement par la jurisprudence des cours et tribunaux français et qui revêtent un caractère insurmontable et extérieur : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les explosions, incendies et inondations, les attentats, lock-out, épidémies, les tremblements de terre, tempêtes, inondations, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires, pannes d'électricité, blocage des télécommunications, y compris le réseau Internet, modification significative du partenariat avec les constructeurs, les éditeurs, les Fournisseurs de service, et, d'une façon générale, tous autres événements indépendants de la volonté expresse des parties, imprévisibles et irrésistibles et de nature à empêcher l'exécution normale du contrat.

Dans un premier temps, de telles circonstances suspendront l'exécution du contrat, sous réserve toutefois que la partie les invoquant informe dès connaissance et par écrit l'autre partie de leur survenance, qu'elle fasse de son mieux pour en limiter les conséquences et afin qu'elle reprenne l'exécution du contrat immédiatement après que ces circonstances ont disparu.

Si les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur les modifications, le contrat pourrait alors être résilié de plein droit, sans indemnité de part et d'autre, à l'initiative de l'une quelconque des deux parties moyennant notification adressée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Celle résiliation prendra alors effet à l'issue du délai nécessaire à la mise en œuvre de la transition de fin du contrat telle que stipulée à l'article 17.

16. REVISIONS

Toute proposition de révision devra être établie par écrit, avec un préavis de trois (3) mois avant la date de révision envisagée. L'absence d'opposition du client à la suite de la notification de cette proposition vaudra acceptation, à compter de la période suivante.

17. RUPTURE DU CONTRAT

A l'initiative du Fournisseur :

Dans le cas de l'intervention d'un tiers sur les services installés par le Fournisseur, sans son accord exprès, le Fournisseur se réserve le droit de mettre fin au contrat sans délais.

En cas de non-règlement, d'un terme du contrat, le Fournisseur se réserve le droit de dégrader les services associés au présent contrat pouvant aller jusqu'à la suspension temporaire des services, sans autre avis, 5 jours après la date l'échéance demeurée impayée.

Le présent contrat sera résolu immédiatement et de plein droit sans qu'il soit besoin d'autres formalités, 8 jours après une mise en demeure restée infructueuse pour défaut de paiement aux termes convenus.

En cas de non-respect de l'une quelconque des obligations du client, le Fournisseur pourra mettre fin au présent contrat, par écrit à l'issue d'un préavis d'un mois courant à compter de la date de réception, par le client, de la notification qui lui en aura été faite.

A l'initiative du client :

En cas de refus de modifications du présent contrat soumises par le Fournisseur au client, au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours, le contrat sera considéré comme non reconduit à l'échéance.

En cas de non-respect de l'une des obligations du Fournisseur, le client pourra résilier le contrat à l'échéance de plein droit, sans préjudice des dispositions des articles 1227 et suivants du code civil.

Dans tous les cas, les licences concédées au titre du présent contrat prendront fin immédiatement à la date de résiliation du contrat.

18. DONNEES PERSONNELLES

Le Fournisseur regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par le règlement RGPD UE 2016/679 du 27 avril 2016 applicable le 25 mai 2018 et relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment la raison sociale ou le nom du client, l'adresse, les coordonnées de(s) contact(s), les références administratives pour les entreprises tel que le n° Siret, Ape et Intracommunautaire.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires et téléphoniques, adresses Électroniques, ainsi que les caractéristiques du matériel et des logiciels installés. Leur communication est nécessaire pour bénéficier des prestations liées au contrat.

Le Fournisseur conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

La prospection commerciale du client par voie électronique par le Fournisseur ainsi que la citation à titre de référence commerciale du client dans ses diverses documentations commerciales et publicitaires sont possibles à condition que le client y ait consenti préalablement de manière expresse. Le client pourra y mettre fin sur simple demande écrite.

Le client dispose d'un droit d'accès aux informations personnelles le concernant ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées.

19. NON-VALIDITE PARTIELLE

Le fait que Le Fournisseur ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes conditions du contrat, ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une des dispositions du présent contrat se trouvait invalidée ou jugée inapplicable, l'invalidation ou l'inapplicabilité ne porterait nullement atteinte à la validité et à l'applicabilité des autres dispositions des présentes, sauf à prouver leur caractère indissociable à l'égard d'autres dispositions.

Dans l'hypothèse d'une telle invalidation ou inapplicabilité, les Parties s'efforceront en toute bonne foi de trouver un accord sur les modifications à apporter aux présentes afin de leur donner, dans toute la mesure du possible, un effet correspondant à leur commune intention, telle qu'exprimée par le présent contrat.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des stipulations du présent contrat, ne pourra être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement cette même stipulation.

20. ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution du présent et de ses suites, les parties élisent domicile en leurs sièges sociaux respectifs.

Dans le cadre de leur collaboration, chaque Partie s'engage à notifier à l'autre dans les plus brefs délais tout changement d'adresse.

21. CONFIDENTIALITE

Les parties conviennent de garder confidentiels les éléments du présent contrat ainsi que toutes les opérations réalisées en application de ce dernier.

Chacune des deux parties s'engage à considérer comme confidentielles toutes les informations qui lui seront transmises par l'autre partie, quel que soit le support utilisé (papiers, dessins, supports informatiques, etc....) ou la forme de cette transmission.

Chacune des deux parties s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle, d'ordre technique, industriel, commercial ou financier à un tiers, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie. En tout état de cause, chacune des deux parties s'engage à ne pas utiliser ces informations à d'autre fin que la bonne exécution du contrat.

A cet effet, chaque partie ne communiquera lesdites informations qu'au personnel affecté à la mission, objet du contrat, et aux éventuels prestataires et s'engage à faire signer auxdits personnels et prestataires un engagement de confidentialité par lequel ceux-ci s'obligent à respecter les dispositions du présent article.

Ne sont toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- Faisaient parties du domaine public au moment de leur divulgation ou qui sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au présent article,
- Étaient connues de la partie les ayant divulguées sans obligation de confidentialité à la date d'effet des présentes,
- Résultent de développements internes menés par la partie les ayant divulgués sans utilisation d'informations confidentielles au sens du présent article.

22. PROPRIETE DES DONNEES ET DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

A. Données

Il est rappelé que les données appartiennent au Client.

L'ensemble des informations constituant les données, les contenus, de quelque nature que ce soit et sous quelque forme que ce soit, existantes ou à venir, notamment, les pages HTML fixes ou générées automatiquement, les fichiers images, sons, vidéo, les textes et contenus de messagerie, sont la propriété pleine et entière du Client.

De même, le Client est propriétaire du contenu de ses bases de données de produits, de clients ou de toute autre base de données générées par l'activité du client dans le cadre du présent contrat.

Aussi, le Client garantit Le Fournisseur contre tout recours de tiers quant à la propriété de ces données et contenus.

Le Client est notamment seul responsable de ses Sites, de ses applications, de sa messagerie, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées sur ceux-ci et de leur exploitation et mise à jour, notamment par fichiers, du contenu des informations résidentes et de leur exactitude sur le(s) serveur(s) mis à sa disposition.

Le Client s'engage à indemniser, défendre et protéger le Fournisseur et ses prestataires, à ses propres frais, de et contre toutes réclamations, pertes, dommages (honoraires d'avocats d'un montant raisonnable et dépens inclus) allégations ou responsabilités consécutives :

- A toute atteinte aux personnes ou au patrimoine de tiers du fait desdites données résidentes ou hébergées,
- A toute violation des lois françaises ou internationales du fait desdites données résidentes ou hébergées,
- Au caractère illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire desdites données résidentes ou hébergées.

Le Client s'engage à informer le Fournisseur sans délai de toute connaissance de l'un des cas visés ci-dessus.

Par ailleurs, Le Fournisseur pourrait être amené à suspendre l'accès aux services dans les circonstances visées ci-dessus.

Toute déclaration légale obligatoire concernant les Sites est à la charge exclusive du Client.

Le Fournisseur n'acquiert aucun droit sur aucun des contenus stockés par le Client sur ses équipements dans le cadre du présent contrat qui entre dans le cadre de l'activité du client.

Le Fournisseur s'interdit donc d'adapter, de traduire ou de recopier les informations de toute nature qui lui sont confiées par le Client, hors sa prestation normale de sauvegarde des contenus de ses équipements.

B. Programmes, composants et accessoires.

Les logiciels et programmes dérivés ou développés par le Fournisseur ne sont pas transférables. Ils restent la propriété intellectuelle du concepteur. Leur utilisation est soumise au respect de leur licence d'exploitation.

Les droits d'utilisation conférés cesseront, sauf disposition contraire conclue entre les parties, automatiquement à la fin du contrat.

De même, sauf spécification contraire, les composants de gestion utilisés par le Client, les fichiers, les paramétrages et les bases de données qui assurent le fonctionnement du système d'information ainsi que toute la documentation associée dans le cadre du présent contrat, restent la pleine et entière propriété du Fournisseur. Ils font partie de son savoir-faire, sans égard au fait que les éléments le composant puissent ou non être protégés en l'état actuel de la législation par un droit d'auteur ou de toute autre manière.

Le Client s'interdit donc de copier ou reproduire, traduire ou adapter, en tout ou partie les logiciels et/ou la documentation y afférent, sous quelque forme que ce soit.

23. OBLIGATION LEGALE

Le Client pourra exercer son droit individuel d'accès et de rectification auprès du Fournisseur conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, pour l'ensemble des informations communiquées au Fournisseur.

A. Contrôle fiscal et social

En cas de contrôle par l'Administration fiscale ou par les organismes sociaux, le Fournisseur s'engage à ne pas communiquer directement d'informations relatives aux traitements et aux données du Client sans en avoir obtenu l'accord préalable écrit, sauf en cas de disposition légale ou réglementaire impérative.

En cas d'accord du Client, Le Fournisseur s'engage à faciliter l'accès à l'environnement d'exploitation du Client à l'Administration fiscale ou aux organismes sociaux, et à coopérer pleinement avec le Client dans le cadre d'un tel contrôle.

Nous attirons tout particulièrement l'attention du client Français sur les dispositions de l'article 13 L-1-06 du B.O.I. du 24 janvier 2006 et à la conformité des logiciels applicable à compter du 1 janvier 2018.

B. Informatique et liberté

Le Client s'engage à détenir l'ensemble des droits de propriété intellectuelle pouvant porter sur les données. Il incombe au Client d'effectuer les déclarations et démarches administratives afférentes à la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et autres réglementations associées.

Dans la mesure où le permettent les dispositions de la loi précitée et les autres réglementations associées, le Fournisseur devra prendre, sur information préalable communiquée par le Client, par lettre recommandée avec avis de réception, toutes mesures techniques ou de sécurité requises pour les traitements, fichiers et données, sous réserve que le niveau de sécurité requis ne soit pas supérieur au niveau de sécurité contractuel.

Dans le cas contraire, les deux parties se concerteront.

Sous réserve des dispositions visées au second paragraphe ci-dessus, Le Fournisseur s'engage à respecter intégralement les dispositions relatives à la loi du 6 janvier 1978 et celles contenues dans les déclarations effectuées par le Client auprès de la CNIL qui lui auront été préalablement communiquées.

24. LITIGES – DROIT APPLICABLE

En cas de différend entre les Parties, portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, ou plus généralement en cas de litige entre les Parties né à l'occasion du présent contrat, les Parties s'engagent à rechercher préalablement et de bonne foi une solution amiable.

Nonobstant les dispositions du présent contrat, chaque Partie pourra demander en cas d'urgence aux tribunaux de droit commun toute mesure conservatoire qu'elle jugera utile, sans que cette demande entraîne renonciation à la recherche d'une solution amiable.

Le droit applicable au présent contrat est le droit français. En cas de contestation ou litige, les Tribunaux de STRASBOURG seront seuls compétents même en cas de pluralité de défendeurs et malgré toute stipulation contraire du client.

25. CLAUSES PARTICULIERES POUR LES COLLECTIVITES LOCALES

Par dérogation à l'article 3, le présent contrat est conclu pour une durée commençant à compter du 1^{er} janvier pour se terminer le 31 décembre de l'année en cours. Il se reconduira pour des périodes d'un an sur demande de la collectivité locale formulée 3 mois au moins avant l'expiration. La durée totale du contrat, initial et reconduit, ne pourra pas dépasser 3 ans.

Par dérogation à l'article 5, la redevance est facturée en début de période et elle est payable sous 30 jours nets de tout escompte par virement.

26. SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des Parties s'interdit, sauf autorisation écrite et préalable de l'autre Partie, de faire, directement ou indirectement, une offre d'engagement à tout salarié de l'autre Partie, ou de le prendre à son service sous quelque statut et à quelque titre que ce soit.

Cette interdiction se poursuivra, sans suspension ni discontinuation, pendant une période de 36 (trente-six) mois, à compter du terme du présent contrat.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cet engagement et conclurait un contrat de travail avec un salarié de l'autre Partie en violation des alinéas susvisés, elle dédommagera l'autre Partie en lui versant une indemnité égale à 36 (trente-six) mois de la dernière rémunération brute dudit salarié, et ce dès la fin du préavis de celui-ci et à première demande écrite par lettre recommandée avec accusé de réception de l'autre Partie.

En contrepartie de ce dédommagement, l'autre Partie s'engage à ne pas assigner en justice la Partie contrevenante pour obtenir réparation du dommage qu'elle subit du fait de la perte dudit salarié.

27. DESCRIPTIF

Les conditions particulières mentionnées par les lettres A, B, C, D, E, F, G, I, J, L et M concernent le(s) descriptif(s) qui sont associés au contrat. Ce(s) code(s) alphabétique(s) sont rappelés dans le code article qui figure sur la facture afin qu'il n'y ait aucune ambiguïté sur les clauses qui s'applique au présent contrat et il est précisé que dans certains cas une ligne du contrat peut associer plusieurs lettres. Les mentions figurant sur le(s) facture(s) valent annexes au contrat.

A. COMPOSANT(S) DE GESTION

Le contrat confère au client un droit d'utilisation non exclusif des composants de gestion dont la dénomination commerciale qui figure sur la facture pourra être adaptée à la gamme des produits utilisée par le client.

Le composant de gestion associe des solutions métiers développées ou dérivées par le Fournisseur aux logiciels standards tel que OXYGENE ® de Memsoft, WEAVY ® de Divalto, DYNAMICS NAV ® , DYNAMICS BUSINESS CENTRAL ® de Microsoft ou tout autres logiciels similaires.

Dans le cas où le client ne dispose pas de licence perpétuelle pour le(s) logiciel(s) standard(s) de l'éditeur, le composant de gestion comprend un abonnement aux licences standards de l'éditeur.

Le composant de gestion comprend le droit d'utilisation, la mise à jour de l'éditeur et l'assistance aux utilisateurs formés, limité expressément aux modules sur lesquels la formation aura été dispensée. Sauf avis contraire des droits de licence des éditeurs, l'accès est nominatif et il s'entend par utilisateur.

Le client reconnaît avoir eu connaissance, soit à l'occasion d'une démonstration, soit à l'occasion d'un descriptif, des caractéristiques des logiciels standards. Il reconnaît que le produit proposé est conforme aux besoins généraux de son métier. La mise à disposition du produit comprend son installation sur un serveur, un ordinateur ou un accès par Internet sur le portail du Fournisseur. Il appartient au client de commander au Fournisseur toute personnalisation supplémentaire qu'il jugera utile.

Dans le cadre de la mise en place initiale ou de l'évolution du composant de gestion, le fournisseur pourra être amené à traiter des données que le client lui aura transmis. La prestation du fournisseur devra être validé par le client au plus tard dans les trois (3) jours. Le client est seul responsable des données et il lui appartiendra de vérifier avant toute mise en production de la conformité des informations qui auront été intégrées dans le composant de gestion

Le client dispose d'une aide en ligne contextuelle qui est intégrée au produit par l'éditeur, mais le Fournisseur ne peut pas prendre en compte toutes les probabilités d'informations que le client serait susceptible de demander. Le Fournisseur s'engage à compléter la documentation du logiciel standard dès lors que le client formule par écrit un manquement d'informations sur un sujet qui serait insuffisamment documenté et sur lequel il a été formé. En ce qui concerne les modules spécifiques dont le client aurait demandé le développement, il appartient au client de compléter la documentation remise par le Fournisseur pour garantir la bonne utilisation du module par les utilisateurs. Toute demande de documentation au-delà d'un délai de quinze (15) jours fera l'objet d'une prestation complémentaire.

Le composant de gestion est fourni en l'état et le Fournisseur ne peut garantir que toutes les combinaisons du logiciel fonctionneront dans tous les cas, ni que toutes les erreurs auront été décelées. Cependant le Fournisseur s'engage à apporter dans le cadre du contrat les corrections nécessaires dans les programmes concernés à condition de pouvoir reproduire le problème signalé par le client.

Dans les cas extrêmes, le Fournisseur mettra tout en œuvre pour apporter une réponse au client sous réserve de disposer de la collaboration du client, des éditeurs, des constructeurs ou des Fournisseurs de service. Il appartient aux éditeurs, constructeurs et Fournisseurs de service de fournir les éventuels correctifs avec les informations techniques associées pour permettre au Fournisseur d'apporter une solution au client. En aucun cas le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable de la réponse ou de la non-réponse de l'éditeur, du constructeur ou du Fournisseur de service.

Pour tous les logiciels, la mise à jour fera l'objet d'une prestation complémentaire et sera conditionnée à la disponibilité du support de l'éditeur conformément à la réglementation en vigueur.

Le client devra tester et valider la nouvelle version du composant de gestion avant toute mise en production. Le client s'assurera de disposer, avant toute mise à jour, d'une sauvegarde valide des données et qui sera conservée pendant un (1) mois. La mise à jour sera installée avec l'accord du client de telle sorte qu'il puisse s'assurer immédiatement, et au plus tard dans les trois (3) jours qui suivent la mise à jour, du bon fonctionnement de l'ensemble des fonctionnalités de la nouvelle version. Le bon accomplissement de ce service nécessite de la part du client le respect absolu des conditions et précautions d'utilisation. Le client disposera d'une liste non exhaustive des nouveautés.

La formation des utilisateurs à la nouvelle version, toute nouvelle personnalisation ou paramétrage feront l'objet de prestations supplémentaires.

L'évolution constante des logiciels peut rendre impossible la mise à jour sur le matériel ou le système d'exploitation existant. Si le client ne souhaite pas faire évoluer son matériel ou son système d'exploitation le Fournisseur, qui pourrait être dans l'impossibilité de l'assister, sera dans ce cas dégagé de ses engagements, conformément au contrat. Dans ces cas, le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable et le client ne pourra prétendre à aucune indemnité pour la non-exécution de son obligation de mise à jour ou de support.

Toute modification du composant de gestion fera l'objet d'une analyse préalable facturable et d'un devis pour la réalisation de la demande du client. Le client aura pour obligation de s'assurer du bon fonctionnement des développements spécifiques demandées dans les trois jours (3) qui suivent leurs mises en place. Les développements demeurent la propriété du concepteur et le client ne dispose que d'un droit d'exploitation, subordonné au respect des dispositions du présent contrat.

En cas de résiliation du contrat, Le client s'engage à ne plus utiliser le(s) composant(s) de gestion et tout particulièrement les développements et les paramétrages spécifiques réalisés par le Fournisseur. Leur utilisation est protégée par les droits d'auteurs et le client peut acquérir auprès du Fournisseur un droit d'usage perpétuel limité à la consultation sur un poste et disposant d'aucun service associé tel que la mise à jour et le support. Les données sont la propriété du client et le Fournisseur assistera le client durant les quinze (15) jours qui suivent la résiliation du contrat afin qu'il puisse disposer des données qui sont sur son infrastructure au format texte.

B. LOCATION

Le Fournisseur met à la disposition du client les produits désignés dans le contrat. Il ne peut pas être cédé, sous-loué, transformé, donné en gage ou en nantissement, transféré ou prêté, en tout ou partie, à des tiers, par le client. L'entretien du matériel loué reste exclusivement à la charge du Fournisseur ou d'un prestataire dûment mandaté par lui. Les consommables restent quant à eux à la seule charge du client, sans préjudice des obligations visées à l'article 13.

En cas de location ou de prêt, le client demeure, vis à vis du Fournisseur, responsable de tous dommages au matériel, à ses accessoires et logiciels. Conformément à l'article 16 du contrat, le client devra justifier d'un contrat d'assurance garantissant le matériel loué. A l'issue du contrat ou lors d'une résiliation par le client, celui-ci s'engage à restituer le matériel en état de fonctionnement, dans les meilleurs délais. Le démontage de l'installation et son rapatriement chez le fournisseur est à la charge du client. Dès réception du matériel, le Fournisseur procédera à un contrôle technique final. En cas de non-restitution ou de dégradation de tout ou partie du matériel, le client doit verser au Fournisseur un dédommagement qui correspond à la valeur du matériel ou à sa remise en état augmentée d'un montant forfaitaire de 200 €.

Pour le matériel sous garantie constructeur, un diagnostic initial sera fait par le service après-vente du constructeur avec le client.

Ensuite, le Fournisseur ou un tiers dûment mandaté, assure la réparation sur site, pièce(s) et main d'œuvre, du matériel désigné dans le contrat. Le Fournisseur pourra également procéder à un échange standard du matériel en panne. Le Fournisseur aura pour obligation de configurer le matériel à l'identique, sous réserve de disposer de tous les éléments relatifs à la configuration initiale. Dans le cas contraire, cette configuration se fera sur instruction de l'utilisateur.

Le client est entièrement responsable, pendant toute la durée du présent contrat, de toute détérioration due à des causes autres que l'usure normale. La notion d'usure normale est précisée dans la documentation technique fournie avec les produits, dont le client reconnaît avoir eu livraison. Les consommables tels que papier, encre, batterie, support magnétique, tête d'impression, restant à la charge du client

C. INFOGERANCE

Les utilisateurs du client formés par le Fournisseur disposent d'une assistance téléphonique sur l'utilisation de leur poste de travail et des périphériques associés. L'assistance et la maintenance se limitent à l'utilisation courante des produits et ne se substitue en aucun cas à une formation. Cette assistance entre dans le cadre d'une prestation forfaitaire sauf pour les clients qui disposent d'un contrat de support en ticket.

Les postes de travail et le serveur disposent d'une licence antivirus de Panda Software avec la mise à jour. Le Fournisseur assure le suivi de l'antivirus Panda Software sur le(s) serveur(s). En ce qui concerne le poste de travail, il est recommandé au client de vérifier la date de mise à jour de l'antivirus et de lancer une analyse antivirus complète à une fréquence au moins hebdomadaire.

Le client autorise le Fournisseur à se connecter, chaque fois qu'il le juge utile, afin d'effectuer des opérations de maintenance. Le Fournisseur informera le client par écrit des anomalies éventuellement détectées lors de ces différents contrôles et proposera des mesures correctives auxquelles le client s'engage à se conformer. Il est expressément convenu que le non-respect de ces recommandations peut entraîner des pertes de données pour lesquelles le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable.

Les matériels livrés par le Fournisseur bénéficient d'un support étendu durant la période de garantie et qui comprend les prestations suivantes :

- L'assistance sur le dépannage du matériel avec l'intervention éventuelle du fabricant dans le cadre de la garantie. Il est rappelé que le diagnostic initial sera fait par le service après-vente du constructeur avec le client.
- La mise à disposition d'un matériel de dépannage offrant des caractéristiques proches dans le cas où la réparation aurait une durée supérieure à deux (2) jours.

A la demande expresse du client ou si l'intervention sur site s'avère indispensable, le Fournisseur se déplacera chez le client et les frais de déplacement seront à la charge du client.

SERVEUR

La clause SERVEUR s'applique aux clients qui disposent de serveur(s), installés par le Fournisseur, dans leurs locaux.

Le Fournisseur s'engage à assurer le bon fonctionnement du système d'exploitation et des logiciels du serveur dans un délai de deux (2) jours ouvrés avec au minimum trois (3) logiciels couverts par l'assistance et une (1) imprimante sur un (1) poste. Le diagnostic, l'intervention sur site et le dépannage à l'exclusion de tout frais relatif au matériel donneront lieu à un décompte de ticket pour les clients qui disposent d'un contrat de support au ticket. En cas d'incident technique grave, le Fournisseur mettra tout en œuvre pour assurer la continuité de l'exploitation en mode dégradé et il disposera d'un délai supplémentaire de deux (2) jours ouvrés.

A l'installation, le Fournisseur crée un ensemble d'accès aux ressources qui sont conformes aux besoins. A la demande du client, le Fournisseur assure l'administration de ces ressources grâce à l'accès distant.

Les interventions faites sur des serveurs installés ou configurées par un tiers, donneront lieu à facturation.

Le Fournisseur paramètre la sauvegarde et communiquera au client une liste décrivant les dossiers qui sont intégrés dans les procédures de sauvegarde. La responsabilité du Fournisseur se limite expressément à ladite liste. Le client s'oblige à informer le Fournisseur de toutes modifications qui seraient susceptibles d'avoir une incidence sur ces procédures, notamment les rajouts, modifications et suppressions de dossiers ou de programme. Le client consultera les rapports de sauvegarde et informera immédiatement le Fournisseur de toute défaillance et tout particulièrement de l'absence du rapport de sauvegarde ou d'un message anormal sur le rapport de sauvegarde. A la demande du client, le Fournisseur pourra effectuer des opérations de restauration de données.

Compte tenu de la complexité des systèmes d'information seul un test de PRA au moins une fois par an pourra valider les délais contractuels de 48 heures. Dans le cas où le client n'effectue pas ce test, le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable d'un éventuel dépassement

L'assistance se limite à l'utilisation courante des produits dans les versions minimales suivantes, au 1^{er} septembre 2021 :

Windows server 2012 R2 ©, Windows Server 2016 ©, Windows Server 2019 ©, Windows SQL Server 2016 ©, Windows SQL Server 2019 ©, Citrix XENDESKTOP 7.15 ©, Citrix NetScaler 11 ©, VMware 6.5 ©, Datacore SanSymphony © version 10, Veeam © version 11.

STATION DE TRAVAIL

L'assistance se limite à l'utilisation courante des produits ci-dessous au 1^{er} septembre 2021 :

Windows 10 ©, Watchguard ©, Office 2019 ©, Microsoft 365 ©. Il est expressément convenu que les versions home de Windows sont exclues du contrat d'infogérance.

Les interventions faites sur des stations de travail installées ou configurées par un tiers, y compris celles configurées directement par le client, donneront lieu à facturation.

Il est expressément convenu par les deux parties que les produits qui ne sont plus distribués par les éditeurs de logiciels sont exclus du présent contrat dès lors qu'ils ne sont plus disponibles. Il appartient alors au client de mettre à jour son système d'information et la mise à jour de ces produits n'est pas comprise dans le contrat.

IMPRIMANTE

Les imprimantes accessibles par les stations de travail et qui ont été configurées par le Fournisseur bénéficient d'une assistance exploitation. Le Fournisseur prend en charge le diagnostic et escalade éventuellement le problème auprès du fabricant, de l'éditeur ou du Fournisseur de service.

Les interventions faites sur des imprimantes installées ou configurées par un tiers, y compris celles configurées directement par le client, donneront lieu à facturation.

Il est rappelé que l'imprimante nécessite l'utilisation d'un pilote d'impression (driver) qui peut être à l'origine de dysfonctionnements, parfois aléatoires. Il est conseillé de n'utiliser que des pilotes qui sont certifiés pour le système d'exploitation utilisé par le(s) station(s) de travail et le(s) serveur(s) et qui soient validés pour RDS et Citrix dans le cas où ces logiciels sont employés.

STANDARD TELEPHONIQUE

La clause standard téléphonique s'applique aux clients qui disposent d'un standard téléphonique installé par le Fournisseur.

A l'installation, le Fournisseur fournit un équipement téléphonique conforme aux besoins. A la demande du client, le Fournisseur assure l'administration du standard téléphonique. Les utilisateurs formés disposent d'une assistance sur l'utilisation courante de leurs postes téléphoniques.

Le Fournisseur s'engage à assurer la disponibilité de l'équipement téléphonique dans un délai d'un (1) jour avec un minimum de cinquante (50) % du nombre de postes téléphoniques couvert par le présent contrat. Le diagnostic, l'intervention sur site et le dépannage, à l'exclusion des pièces et de la main d'œuvre associée donneront lieu à un décompte de ticket pour les clients qui disposent d'un contrat de support au ticket. En cas d'incident technique grave, le Fournisseur mettra tout en œuvre pour disposer chez le client d'un équipement téléphonique offrant des fonctionnalités proches. Il disposera, pour cela d'un délai supplémentaire d'un (1) jour ouvré.

Le Fournisseur aura pour obligation de configurer le standard téléphonique à l'identique, sous réserve de disposer de tous les éléments relatifs à la configuration initiale. Dans le cas contraire, cette configuration se fera sur instruction de l'utilisateur.

LES PERIPHERIQUES ET LOGICIELS DIVERS

Cette catégorie comprend tout ce qui n'est pas compris dans les 4 catégories précédentes et qui a été livré par le Fournisseur. Compte tenu du nombre très important de produits, le Fournisseur est tenu à une obligation de moyen et ne peut en aucune manière garantir un résultat.

Sont expressément exclus les achats faits auprès d'un tiers autre que le Fournisseur.

D. FOURNISSEUR DE SERVICE

Le Fournisseur souscrit pour les besoins du client à des abonnements auprès de Fournisseur de service et leur utilisation est conditionnée au présent contrat et d'utilisation des licences du Fournisseur de service.

La liste des produits au 1^{er} septembre 2021 est la suivante : **MICROSOFT 365 ©, NOM DE DOMAINE, STARFACE ©, VADE ©, VEEAM © et WATCHGUARD ©.**

Les droits de licence sont généralement accessibles dans l'aide du logiciel et sont susceptibles d'évolution durant la validité du présent contrat.

E. SERVICE DE SAUVEGARDE

Le Fournisseur fournit un service de sauvegarde automatique et de restauration manuelle des données du client. Le contrat confère au client un droit d'utilisation du service de sauvegarde des données dont la dénomination commerciale qui figure sur la facture pourra être adaptée à la gamme de produits utilisée par le client.

Dans le cas où le client ne dispose pas de licence perpétuelle pour le logiciel de sauvegarde, le service comprend un abonnement aux licences de l'éditeur de logiciel de sauvegarde.

Le Fournisseur utilise les logiciels de l'éditeur VEEAM © et ceux fournis par les fournisseurs de service.

Le Client est informé et accepte expressément l'existence d'une connexion sécurisée automatique ou manuelle entre le système d'information du client et celui du Fournisseur ou d'un prestataire externe. Le client a documenté l'existence de cette connexion dans le cadre de l'obligation de la RGPD applicable le 25 mai 2018 et le client pourra demander au Fournisseur toute information utile en la matière.

Pour des raisons de sécurité, les mots de passe et clefs de cryptage nécessaires à la connexion ne sont connus que du Fournisseur. Le Fournisseur assure la sécurité et la confidentialité des données sauvegardées.

A l'installation de la solution de sauvegarde le Fournisseur définira avec le client les données qui devront faire l'objet de sauvegarde. Un arbitrage sera fait au niveau de la volumétrie des données à sauvegarder et une attention particulière devra être portée à la nécessité de sauvegarder certains fichiers volumineux tels que les fichiers de type image ou vidéo. Dans le cadre de l'obligation relative à la RGPD le client aura identifié les programmes et données critiques et il les communiquera au Fournisseur de telle sorte que ces données figurent dans les plans de sauvegardes.

A l'issue de la mise en place de la solution de sauvegarde, le Fournisseur fournira au client un compte rendu des données qui figurent dans le plan de sauvegarde et qui définira le périmètre de l'éventuelle responsabilité du Fournisseur en cas de perte de données.

Le client dispose d'un équipement sur site de type NAS qui permet d'assurer le premier niveau de sauvegarde avec au minimum une rétention d'information de 5 jours. Cet équipement est dimensionné à l'installation de la solution de sauvegarde et il est susceptible d'être remplacé, par exemple, en cas de panne ou d'augmentation de capacité à sauvegarder, pour garantir le bon fonctionnement de la sauvegarde.

Le deuxième niveau de sauvegarde est assuré par une copie des données du premier niveau de sauvegarde vers un autre équipement qui peut être :

- Un deuxième NAS sur le site du client qui est installé dans un autre lieu de telle sorte que la destruction simultanée des 2 NAS soit improbable. Le Fournisseur ne préconise pas cette solution qui est dictée que par des contraintes budgétaires.
- Un deuxième NAS connecté par Internet vers un autre site du client. Cette solution nécessite des liaisons Internet adaptées à la volumétrie de transfert.
- Un espace disque dédié chez le Fournisseur.
- Un espace disque dédié chez un prestataire du Fournisseur.

Le(s) NAS installé(s) dans les locaux du client sont sous la responsabilité du client qui devra s'assurer de leur bon fonctionnement. Le Fournisseur préconise une alimentation électrique protégée pour les NAS et le client devra informer sans délai le Fournisseur de tout dysfonctionnement. Le Fournisseur n'est pas responsable de

la perte de(s) NAS ou de leur intégrité qui peut entraîner jusqu'à la perte totale des données sauvegardées du client.

L'espace disque dédié chez le Fournisseur est redondé sur au minimum un sites physiques situés en France dans une (1) régions. L'espace disque utilisé chez le Fournisseur sera susceptible de variation conformément au contrat. Le client pourra bénéficier des services optionnels suivants :

- Sauvegarde sur un support physique externe de type LTO ou disque sur une fréquence à définir avec le client. Ce support n'est pas conservé dans le local du Fournisseur et peut être transmis au client.
- Plan de reprise d'activité sur la base des données de la dernière sauvegarde valide
- Plan de rétention supérieur à 5 jours

Le client est avisé par Courriel du bon déroulement du logiciel de sauvegarde qui garantit la conformité des données de la sauvegarde par rapport à celle d'origine. Le Fournisseur ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de données altérées à l'origine, tel que des fichiers contaminés par des programmes malveillants.

En cas de demande de restauration de données, le Fournisseur procédera à la restauration des données demandées par le client. La restauration peut être une opération longue, notamment en cas d'utilisation d'Internet, et le Fournisseur ne pourra pas être tenu pour responsable de la durée de cette opération. Tout abus du client en matière de restauration fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Pour les données sauvegardées en local, le Prestataire mettra en place une solution permettant de sauvegarder au mieux les données définies par le Client. Les moyens de protection internes (physique et logiciels) étant du ressort du Client, le Prestataire n'a pas obligation de rendu de données si celles-ci sont endommagées. Il appartient au Client d'assurer la protection physique et logicielle de la solution, tant pour empêcher les accès internes, qu'externes.

F. FOURNISSEUR D'ACCES HEBERGE

Dans le cadre de son activité, le Client souhaite disposer de services accessibles pour ses utilisateurs connectés au réseau Internet. Le Fournisseur dispose de moyens techniques, de contrat de partenariat et de compétences pour la fourniture de services accessibles par Internet sur des serveurs qui seront dédiés ou mutualisés. Le Fournisseur met en place une infrastructure de protections et de sauvegardes contre la perte ou l'altération des données du Client et le Fournisseur a engagé la mise en conformité de cet accès aux obligations de la RGPD applicable au 25 mai 2018.

DEFINITIONS

« **Sites WEB** » : permet l'accès aux applications par le réseau informatique.

« **Serveur** » : ensemble des matériels, logiciels et services sur lesquels sont implémentés les Sites et les logiciels permettant de les rendre consultables à distance.

« **Mise en Service** » : date à laquelle le service se trouve effectivement ouvert sur l'infrastructure du Fournisseur et se trouve effectivement accessible aux utilisateurs à distance.

« **Incident Bloquant** » : tout incident rendant impossible ou inutilisable l'ensemble ou l'essentiel des services d'hébergement utilisés par les utilisateurs connectés du client sur l'infrastructure du Fournisseur.

« **Utilisateur** » : toute personne, physique ou morale, sans considération de sa localisation géographique, désignée comme telle par le Client au Fournisseur et qui accède directement ou indirectement aux services proposés par Le Fournisseur.

« **Client** » : la personne morale ci-dessus mentionnée pour laquelle Le Fournisseur effectue les prestations.

« **Centre d'Hébergement** » : le lieu physique où sont concentrés l'ensemble des matériels, logiciels et services associés utilisés par le Fournisseur pour les besoins du contrat et qui sont connectés à tout type de réseaux de communication publics ou privés.

Le Fournisseur met à la disposition du client un accès privé et sécurisé par Internet aux logiciels et aux données du contrat. Le client reconnaît avoir une connaissance suffisante du réseau Internet, de son

fonctionnement, de ses caractéristiques et de ses limites et avoir reçu du Fournisseur toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au contrat en toute connaissance de cause. Il a notamment pu apprécier notamment les délais de réponse et il reconnaît qu'il est conforme à une utilisation normale et souhaitée.

La capacité de stockage pour les programmes et les données fera l'objet d'un ajustement conformément aux contrat.

Le(s) logiciel(s), avec les données du client, s'exécutent sur le(s) serveur(s) installé(s) dans les locaux du Fournisseur qui aura pour obligation d'assurer les services suivants :

- Assurer les prestations d'assistance téléphonique conformément aux contrat.
- Le service est disponible sept (7) jours sur sept (7) ; avec un taux de disponibilité de 99% les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de huit (8) heures à dix-sept (17) heures.
- Assurer une capacité d'exécution des logiciels sur les serveurs dans la limite des versions supportées par le Fournisseur soit à la date du 1^{er} septembre 2021 Windows server 2012R2, 2016 et 2019.
- Permettre le retour d'impression sur des imprimantes reconnues par Windows 2012R2, 2016 et 2019 compatibles avec le service RDS de Microsoft © et Citrix ©.
- Garantir l'exclusivité des données pour le client et s'interdire toute exploitation de celles-ci.
- Mettre à jour le système d'exploitation, les logiciels standards tels que Microsoft © Office et les composants de gestions en collaboration avec les Fournisseurs de service.
- En cas de besoins supplémentaires, faire évoluer les capacités techniques du serveur, notamment en matière de disque dur, de mémoire et de processeur.

Les données sont sur un premier site en région Grand-Est et sont synchronisées la nuit vers un deuxième site situé dans un autre site en région Grand-Est.

Sur le site principal, le Fournisseur a mis en œuvre l'infrastructure redondée suivante :

- Deux arrivées Internet distinctes souscrites auprès de deux (2) opérateurs
- Une protection par des onduleurs redondés de l'infrastructure avec une autonomie de 30 min
- Un relai automatique par groupe électrogène assuré 24H/24, 7J/7
- Deux SAN synchrones utilisant la technologie de l'éditeur Datacore ©
- Plusieurs serveurs physiques s'appuyant sur les éditeurs VMWare © et Microsoft ©
- Un serveur de sauvegarde
- Plusieurs Switch Allied Telesis © et Firewall Watchguard ©

Sur le site secondaire, le Fournisseur a mis en œuvre l'infrastructure suivante :

- Une arrivée Internet
- Un serveur de sauvegarde qui dispose d'un lecteur de type LTO 7
- Un serveur PRA s'appuyant sur les éditeurs VMWare © et Microsoft ©
- Plusieurs Switch Allied Telesis © et Firewall Watchguard ©
- Un relai manuel par groupe électrogène assuré du lundi au vendredi

Le site secondaire permet un fonctionnement en mode dégradé dans le cadre d'un PRA sur la dernière copie valide.

Le Fournisseur a mis en place une solution de sauvegarde. La sauvegarde des serveurs et des données permet de garantir la récupération de la journée ouvrée précédente dans le cas d'un incident majeur. La sauvegarde des données de production est effectuée chaque jour à partir de 19h et elle effectue le plan de sauvegarde suivant :

- Une sauvegarde sur les disques du serveur de sauvegarde
- Une copie sur le serveur de sauvegarde du site secondaire
- Une copie sur bande des données issues des disques du serveur de sauvegarde du site secondaire

- L'externalisation des données sur support LTO avec l'historisation suivante :
 - Cinq (5) derniers jours ouvrés
 - Conservation mensuelle du support du premier vendredi des douze (12) derniers mois.
 - Conservation de la dernière sauvegarde valide de l'année civile durant un (1) an.

Il appartient au client de prendre toutes ses dispositions pour la conservation de sauvegarde en dehors des sauvegardes du Fournisseur.

Le Fournisseur se réserve le droit de transférer les applications ou les données du Client d'un centre d'hébergement à un autre, sous réserve de ne pas altérer la qualité des services proposés au Client et après en avoir informé le Client.

En cas de défaillance, assurer la disponibilité du service en 8 heures ouvrées hors cas de force majeure. Dans ce cas le Fournisseur dispose d'un délai supplémentaire de deux (2) jours ouvrés pour trouver une solution de dépannage qui permet au minimum à un (1) poste d'avoir l'accès à trois (3) logiciels et à une (1) imprimante.

Le Fournisseur s'oblige à mettre en œuvre les moyens dont il dispose et dont le client a été informé pour rendre disponible les Services sept (5) jours sur sept (7) de huit (8) heures à dix-sept (17) heures, sous réserve des périodes de maintenance et des cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans caractère limitatif et à titre indicatif la panne, les pannes du réseau d'électricité, l'arrêt des réseaux de communications, les dysfonctionnements d'Internet. Toute interruption planifiée sera signalée au client, d'une part, par message électronique et d'autre part, par mention sur la page d'accueil quatorze (14) heures ouvrables à l'avance.

Le Fournisseur ne garantit pas la sécurité des données hors de sa propre architecture car les éventuelles altérations ou destruction des données peuvent résulter d'un tiers.

Le Fournisseur accorde au client le droit de connecter son équipement au centre serveur qui héberge les Services grâce à l'identifiant et au mot de passe qui lui ont été fournis. Le Fournisseur se réserve le droit en cours d'exécution des présentes de changer cet identifiant et/ou le mot de passe pour des raisons d'ordre technique, sous réserve de respecter un préavis d'un (1) jour ouvrable, notifié par messagerie électronique. Le client s'engage à garder confidentiels son identifiant et le Fournisseur n'accède pas en clair au mot de passe du client. Toutes connexions aux Services ou transmissions de données effectuées en utilisant le mot de passe et/ou l'identifiant du client seront réputées avoir été effectuées par celui-ci. En cas de perte ou de détournement du mot de passe et/ou de l'identifiant du client, sa responsabilité ne sera dérogée à l'égard du Fournisseur du fait, notamment, d'une utilisation détournée, que deux jours ouvrables après que le Fournisseur ait été informé par le client par e-mail ou par télécopie, confirmée le jour même par un courrier. Le Fournisseur appliquera dans les plus brefs délais la procédure de révocation d'urgence dont l'objet est de suspendre les droits d'accès du client. Le rétablissement de ses droits nécessitera de sa part une demande explicite formulée par écrit sur papier adressée au Fournisseur.

Le client s'engage à utiliser l'infrastructure mise à sa disposition dans le cadre des lois et règlements en vigueur, notamment et de manière non limitative, ceux qui régissent le fonctionnement des services en ligne, le commerce, l'information, la presse, les services de communication, la protection des mineurs, le respect de la personne humaine, la propriété intellectuelle, la protection des données personnelles conformément aux obligations régies par la RGPD applicable le 25 mai 2018.

Il appartient au Client de signaler à sa compagnie d'assurance l'hébergement de ses traitements informatiques et d'en assumer les éventuelles modifications contractuelles et financières. A cet égard Le Prestataire a fait connaître au Client les conséquences que pourrait avoir pour lui un défaut d'information de son assureur.

Au terme de la présente option, quelle qu'en soit la cause, le client s'engage à cesser toute utilisation du service. Le Fournisseur s'engage à restituer les Données sur un cédérom ou tout autre support numérique disponible chez le Fournisseur, à la demande du client, moyennant le paiement préalable par ce dernier d'une somme forfaitaire de deux cents (200) Euros par tranche d'un (1) giga octets de données et de toutes sommes restant dues. Le client ne pourra prétendre à aucune remise ou restitution autre que celle des données au standard ASCII. En toute hypothèse, les données seront effacées ou détruites par le Fournisseur sur l'infrastructure de production un (1) mois après la résiliation du contrat. Les données resteront présentes sur les serveurs et supports de sauvegarde conformément au plan de sauvegarde ci-dessus. Le client peut demander au Fournisseur la suppression des données présentes sur les sauvegardes dans le cadre d'une prestation complémentaire.

G. CONNECTION INTERNET

Le Fournisseur met à la disposition du client de(s) accès à Internet de type ADSL, SDSL, FO FTTH ou FO FTTB fourni par ORANGE, SFR ou d'autres opérateurs de dégroupage. L'utilisation du service est soumise aux termes et conditions de fourniture des opérateurs qui sont susceptibles d'évoluer durant le contrat.

L'éligibilité du Lien de type ADSL, SDSL, FO FTTH, FO FTTB, FO FTTO ou FO FTTE est soumis à une faisabilité technique et le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de la non-éligibilité de la mise en place du Lien et du délai supplémentaire nécessaire à la fourniture du service en cas de pénurie de ressource. Le Fournisseur tient le client informé, dans un délai de dix (10) jours ouvrés après accusé de réception de la commande, du renforcement du réseau ou des travaux de génie civil qui sont nécessaires pour la fourniture du service. Le Client fait son affaire de l'installation de la desserte interne nécessaire à la mise en service de(s) accès(s) côté Client ; il supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la desserte interne. Le Fournisseur reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire de l'emplacement de(s) équipement(s) ou tout prestataire à l'intérieur du site Client, à l'occasion de la mise à disposition de l'accès à Internet. Dans le cadre de la fourniture de l'accès à Internet, le Fournisseur ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du client, ni la conception de l'architecture des installations du client.

La facturation du Lien interviendra le jour de la notification de la mise à disposition du Lien par l'opérateur au client. Le client dispose d'un délai de cinq (5) jours pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. Une fois ces anomalies majeures corrigées, une nouvelle notification sera émise par le Fournisseur au client dans les conditions du présent article. Au cas où des anomalies mineures apparaîtraient, les parties définiront d'un commun accord le délai de correction des anomalies mineures. Lesdites anomalies mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'accès par le Client. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) jours ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien d'accès à des fins d'exploitation par le Client, le Lien sera réputé mis en service tacitement et la date de début du service sera la date de la notification émise par le Fournisseur.

Le Client s'engage à ce que ses équipements n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les services acheminés via le réseau du Fournisseur ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit réseau, ni ne causent aucun préjudice au Fournisseur ou à tout autre utilisateur du réseau du Fournisseur.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou sur la desserte Interne. Toute ouverture d'incident qui, après vérification par le Fournisseur, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du Fournisseur 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, le Fournisseur réalisera, pendant les jours et heures ouvrables, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que le Fournisseur a fait, auprès du Client, la demande d'accès au(x) site(s) nécessaires à la résolution de l'interruption, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'à ce que le Fournisseur obtienne l'accès physique au(x) dit(s) site(s) à leurs équipements. Les Interruptions et les temps de rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une interruption est notifiée par le client au Fournisseur et l'heure à laquelle le Fournisseur notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'accès concerné. Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter du signalement de sa clôture par le Fournisseur, pour envoyer au Fournisseur sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par le Fournisseur de cette contestation, le Fournisseur devra poursuivre la résolution de l'incident. En l'absence de contestation du Client passé le délai de quarante-huit (48) heures susmentionnées, la clôture sera réputée acceptée tacitement.

La résiliation avant la fin de la période d'engagement nécessite l'accord express du Fournisseur d'accès et fera l'objet d'un complément de facturation pour la période allant de la date de résiliation jusqu'à l'échéance du contrat.

Toute modification d'une connexion INTERNET entraîne un réengagement de la période initiale du contrat.

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, le Fournisseur peut être amené à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les Interruptions Programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de niveaux de service ci-dessus. Le Fournisseur devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par le Fournisseur devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue et le Fournisseur s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

ADSL

Le Fournisseur propose des liens d'accès asynchrones de type ADSL avec une (1) IP FIXE à partir de lignes téléphoniques analogiques d'un opérateur télécom. Le Service est exclusif, il ne peut cohabiter avec aucune autre offre haut débit sur la même ligne téléphonique et la résiliation du contrat d'abonnement par l'opérateur Télécom ou par l'Utilisateur Final, entrainera l'interruption du service ADSL. Ainsi la mise en œuvre d'un accès de type ADSL entraînera techniquement la suppression des services précédemment supportés par la ligne téléphonique et le client fait son affaire des conséquences directes et indirectes qui résulte d'une telle situation. Le délai standard de mise à disposition d'un Lien de type ADSL est de 21 jours ouvrés après acceptation de la commande. La durée initiale d'engagement est de douze (12) mois. La résiliation d'un Lien de type ADSL est soumis à des frais de résiliation au tarif en vigueur à la date de la résiliation.

Les équipements terminaux ne sont pas compris dans l'abonnement et nécessitent une validation préalable du Fournisseur. Le Client est responsable de l'installation, de l'exploitation, de la maintenance des équipements et logiciels nécessaires au fonctionnement du Lien de type ADSL.

Les tests d'interfonctionnement menés par le Fournisseur constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un équipement terminal avec le service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service. Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont :

- Temps de synchronisation anormalement long (supérieur à 1 minute)
- Synchronisation aléatoire
- Absence de synchronisation de l'Equipement Terminal, notamment à certaines distances du DSLAM
- Dégradation des performances, en termes de débit

Le Fournisseur fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'accès ADSL avant la fin du jour ouvrable suivant la signalisation de l'interruption par le client auprès du Fournisseur. Aucune pénalité n'est due au client en cas d'interruption du service.

SDSL

Le Fournisseur propose de(s) lien(s) d'accès synchrone de type SDSL raccordés au réseau de données ATM de ORANGE ou d'opérateurs de dégroupage. Un Lien SDSL est constitué des équipements terminaux, d'un accès au réseau de télécommunication 1 paire, 2 paires ou 4 paires, d'une (1) IP FIXE, d'un (1) canal de connexion appelé VC, du relais SMTP, DNS et NT. Suivant l'abonnement retenu par le client, le débit est compris entre 500Kbps et 16Mbps et le Fournisseur garantit 100% du débit 95% du temps. La fourniture d'IP FIXE ou de VC supplémentaire donnera lieu à facturation au tarif en vigueur. En option à la livraison du Lien SDSL le Fournisseur ou un tiers mandaté peut fournir au client dans le cadre d'une prestation complémentaire la réalisation de la desserte interne.

La garantie standard des temps de rétablissement (GTR) de la SDSL est de quatre (4) heures ouvrées. La garantie peut être étendue et dans ce cas une mention particulière figure dans la facturation du service. Le Fournisseur s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès SDSL inférieure à trente (30) heures ouvrées. Lorsqu'une Interruption est constatée en heure non ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première heure ouvrable qui suit. Les éventuelles pénalités dues par le Fournisseur au client conformément aux dispositions du présent contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Fournisseur, et l'unique compensation et recours

Les équipements terminaux sont fournis et installés par le Fournisseur ou un tiers mandaté et demeure la propriété du Fournisseur. Le Fournisseur est responsable de l'installation, de l'exploitation, de la maintenance des équipements et logiciels nécessaires au fonctionnement du Lien de type SDSL. Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux équipements du Fournisseur, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des équipements du Fournisseur liés au non-respect des présentes conditions particulières.

FO FTTH

Le Fournisseur propose de(s) lien(s) d'accès asynchrone de type FO FTTH raccordés au réseau de données de ORANGE, SFR ou d'opérateurs de dégroupage. Un Lien FO FTTH est constitué des équipements terminaux, d'un accès au réseau de télécommunication, d'une (1) IP FIXE, d'un (1) canal de connexion appelé

VC, du relais SMTP, DNS et NT. Suivant l'abonnement retenu par le client, le débit est compris entre 2 Mbps et 200Mbps sans garantie de débit et de disponibilité du service. La fourniture d'IP FIXE ou de VC supplémentaire donnera lieu à facturation au tarif en vigueur. En option à la livraison du Lien FO FTTH le Fournisseur ou un tiers mandaté peut fournir au client dans le cadre d'une prestation complémentaire la réalisation de la desserte interne.

Les équipements terminaux sont fournis et installés par le Fournisseur ou un tiers mandaté et demeure la propriété du Fournisseur. Le Fournisseur est responsable de l'installation, de l'exploitation, de la maintenance des équipements et logiciels nécessaires au fonctionnement du Lien de type FO FTTH. Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux équipements du Fournisseur, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des équipements du Fournisseur liés au non-respect des présentes conditions particulières.

Le Fournisseur fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'accès FO FTTH avant la fin du jour ouvrable suivant la signalisation de l'interruption par le client auprès du Fournisseur. Aucune pénalité n'est due au client en cas d'interruption du service.

FO FTTB, FO FTTO OU FTTE

Le Fournisseur propose de(s) lien(s) d'accès synchrone de type FO FTTB raccordée au réseau de données de ORANGE, SFR ou d'opérateurs de dégroupage. Un Lien FO FTTB est constitué des équipements terminaux, d'un accès au réseau de télécommunication, d'une (1) IP FIXE, d'un (1) canal de connexion appelé VC, du relais SMTP, DNS et NT. Suivant l'abonnement retenu par le client, le débit est compris entre 2 Mbps et 1Gbps. La fourniture d'IP FIXE ou de VC supplémentaire donnera lieu à facturation au tarif en vigueur. En option à la livraison du Lien FO FTTB, le Fournisseur ou un tiers mandaté peut fournir au client dans le cadre d'une prestation complémentaire la réalisation de la desserte interne.

La garantie standard des temps de rétablissement (GTR) de la FO FTTB est de quatre (4) heures ouvrées. La garantie peut être étendue et dans ce cas une mention particulière figure dans la facturation du service. Le Fournisseur s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'accès FO FTTB inférieure à trente (30) heures ouvrées. Lorsqu'une Interruption est constatée en heure non ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première heure ouvrable qui suit. Les éventuelles pénalités dues par le Fournisseur au client conformément aux dispositions du présent contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Fournisseur, et l'unique compensation et recours.

Les équipements terminaux sont fournis et installés par le Fournisseur ou un tiers mandaté et demeure la propriété du Fournisseur. Le Fournisseur est responsable de l'installation, de l'exploitation, de la maintenance des équipements et logiciels nécessaires au fonctionnement du Lien de type FO FTTB. Le client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux équipements du Fournisseur, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des équipements du Fournisseur lié au non-respect des présentes conditions particulières.

I. CONNEXION TELEPHONIQUE FIXE ou CONNEXION MOBILE

Toute modification entraîne un réengagement de la période initiale du contrat.

Le Fournisseur met à la disposition du client de(s) connexion téléphonique(s) fixe(s) ou mobile(s) fourni(s) par ORANGE, SFR, BOUYGUES ou d'autres opérateurs de dégroupage. L'utilisation du service est soumise aux termes et conditions de fourniture des opérateurs qui sont susceptibles d'évoluer durant le contrat.

Le service permet d'émettre des appels et/ou de recevoir des communications téléphoniques vocales en Voix sur IP au moyen d'une connexion IP, Trunk SIP ou MOBILE. Il s'interface éventuellement avec le standard téléphonique du client ou vers un CENTREX. Les communications effectuées à partir du service sont acheminées au moyen du réseau Internet FIXE ou du MOBILE. Ce service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Les services "Data" peuvent être souscrits seuls ou en complément de La connexion MOBILE.

Dans le cas d'interfaçage avec un standard téléphonique, le client fait son affaire d'avoir le jour de l'installation du Service une installation téléphonique en conformité avec les contraintes techniques fournit par le fournisseur. A ce titre, le client ou toute personne compétente, habilité par ce dernier, devra être présente le

jour de l'installation aux fins de procéder à l'interfaçage du service avec l'installation téléphonique du client, celle-ci demeurant l'entière responsabilité du client.

Le fournisseur attribut de(s) numéro(s) géographique(s) ou non géographique(s) facturé(s) au client, distinct(s) de(s) numéro(s) fournis par l'opérateur historique. A ce titre, sauf obligation légale, le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) par le fournisseur sont incessible(s) sous quelque forme que ce soit par le client.

Lors de la souscription d'un service avec demande de portabilité entrante auprès du fournisseur, le client doit obligatoirement donner au fournisseur un mandat de portabilité, complété et signé permettant au fournisseur d'effectuer les démarches auprès de l'opérateur donneur pour mettre en œuvre le portage du numéro. Dans ce cadre, le fournisseur informe le client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de portabilité et notamment que :

- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le numéro objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,
- La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté,
- La résiliation du contrat du client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage du numéro effectif sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le client reste tenu des obligations qui le lie à l'opérateur donneur notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (exemple : pénalités pour résiliation anticipée),
- La demande de portabilité d'un numéro concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur,
- Le fournisseur ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans le mandat de portabilité transmis par le client.

Le client pourra conserver se(s) numéro(s) existant(s), selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité des dit(s) numéro(s)

Le service se compose d'un abonnement téléphonique au forfait dont les caractéristiques sont précisées dans les conditions particulières du contrat.

En outre, le client reconnaît comme une utilisation abusive du service sauf accord expresse du fournisseur :

- L'utilisation à des fins autres que personnelle, notamment aux fins de faire commerce.
- L'utilisation générant une consommation de communications égale ou supérieure à 24h par jour.
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- L'utilisation avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé.
- Sa cession ou sa revente, totale ou partielle
- L'utilisation du service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de tchat, de charme) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client

Les communications téléphoniques hors du forfait souscrit par le client donneront lieu à l'établissement d'une facture complémentaire. Le Fournisseur a transmis au client une grille tarifaire du coût des communications téléphoniques et le client reconnaît avoir pris connaissance du tarif et du coût de certaines communications telles que celles effectuées avec certains pays ou avec les téléphones satellitaires. Le Fournisseur ne peut pas être tenu pour responsable de l'utilisation malveillante des communications téléphoniques chez le client.

Sur demande du client, le détail des consommations téléphoniques pourra être communiqué par le Fournisseur dans un délai de quarante-huit (48) heures. Le client disposera d'un délai de quinze (15) jours pour contester les unités de temps qui donnent lieu à l'établissement de la facture des communications hors forfait et il pourra missionner un expert pour effectuer les contrôles des durées de communication.

Les prix unitaires sont susceptibles de changement de tarif en cours de contrat. Le Fournisseur informera le client de tout changement en la matière et dans ce cas le client sera libéré d'un éventuel engagement de durée minimal pour ce service et il pourra résilier ce service conformément aux contrat.

Sur la demande du client, le fournisseur pourra faire figurer tout ou partie des données du client dans l'annuaire universel.

Le Client est tenu en permanence au respect de la réglementation applicable en matière de télécommunications ; il est également tenu d'utiliser et de faire utiliser en permanence des Terminaux et accessoires agréés par les autorités compétentes. Le Client sera responsable de toutes les conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

J. TICKET

Le Client dispose d'un contrat au Ticket de support qui seront utilisés à la demande pour les descriptifs C. Un (1) ticket correspond à un quart d'heure et le décompte se fait au temps passé avec un arrondi à l'entier supérieur. Les tickets non consommés dans la période ne sont pas remboursables.

L. LICENCE(S)

Le client a acquis de(s) licence(s) auxquelles sont associées de(s) abonnement(s) périodiques pour la mise à jour et éventuellement la maintenance assurée par l'éditeur. Avant l'échéance, le fournisseur émettra un devis pour le renouvellement de(s) abonnement(s). Sans avis contraire du client quinze (15) jours après l'envoi du devis, le fournisseur renouvellera l'abonnement afin que le client ne perde pas les services associés à ce(s) licence(s).

M. MARQUE BLANCHE

Le fournisseur autorise le client à commercialiser les services du fournisseur auprès de clients finaux situés en France dans le cadre d'un accord tripartite entre le client final, le client et le fournisseur.

Le client aura pour obligation de respecter les engagements du fournisseur pour le client final.

Le client final ne sera jamais en lien direct avec le fournisseur et le client s'oblige à intégrer dans ses conditions de vente au minimum les clauses du présent contrat qui définiront les limites de responsabilité du fournisseur. Il appartient au client de veiller à ce que le client final respecte les obligations prévues à l'article 13. Il est convenu que c'est le client final qui sera l'utilisateur exclusif des services tel qu'il est défini dans le présent contrat.

Le client disposera au minimum de 2 techniciens formés aux services objet du présent contrat afin de pouvoir assurer le support de niveau un (1) tel qu'il est défini dans l'article 12 et d'assurer la configuration de base du système d'informatique telle qu'elle est définie dans les plans de formation.

Le fournisseur s'interdit toute démarche commerciale vis-à-vis du client final. Cependant, en cas de nécessité de service et sur accord écrit du client, le fournisseur pourra contacter directement le client final.

Il est expressément convenu que le client supportera toute défaillance du client final y compris en cas de non-paiement de facture et les engagements de chaque client final devront aller jusqu'au terme contractuel de l'engagement que le client a auprès du fournisseur.

En contrepartie, le fournisseur facturera les services aux prix d'achat auquel s'ajoutera :

- Un forfait mensuel d'accès à la plateforme du fournisseur
- Une redevance en pourcentage (%) du chiffre d'affaires réalisé sur une période de 1 mois.

Le forfait mensuel d'accès et les fournitures seront facturés mensuellement dès la livraison.

La redevance sera intégrée mensuellement.