

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICE – HEBERGEMENT

Préambule

Le PRESTATAIRE, la Société HELIANTIS SAS au capital de 336 815 euros dont le siège social est situé Centre Ama Dablam, 20 rue Johannes Kepler 64000 Pau, inscrite au RCS de Pau sous le numéro SIREN 392 606 747, a été choisi par le CLIENT compte tenu de ses compétences professionnelles et de ses références dans le secteur de l'hébergement et de l'infogérance d'applications « critiques », c'est à dire d'applications dont les caractéristiques intrinsèques ou de fréquentation supposent une possibilité d'adaptation rapide aux flux d'informations concernés, et impliquent de limiter au maximum les risques de coupure ou d'interruption de services.

Le CLIENT affirme qu'il est libre de conclure le présent Contrat (tel que défini ci-après), et que celui-ci ne fait pas obstacle notamment à d'autres accords qui auraient pu être pris avec des tiers, notamment l'hébergeur précédent.

Ceci ayant été rappelé, le CLIENT et LE PRESTATAIRE (ci-après « les Parties ») agissant l'une vis-à-vis de l'autre en qualité de professionnel, conviennent donc de ce qui suit :

Article 1 : Principales Définitions

Chacun des mots et expressions ci-dessous aura la signification suivante dans le présent contrat :

Application(s) :

Ensemble du système applicatif du CLIENT dont les Sites du CLIENT et les bases de Données associées, installées sur les environnements hébergés sur les infrastructures du Prestataire ou sur du Cloud Public et dont le Prestataire assure l'infogérance.

Client :

Personne morale (représentée par une personne physique) qui conclut le Contrat avec le PRESTATAIRE, afin de satisfaire un besoin professionnel.

Cloud Privé :

Ensemble des services de mise à disposition de ressources d'infrastructures et de services associés par un Opérateurs de Cloud Privé, disponibles pour le Client. Ces services peuvent être vendus à la demande, avec une facturation pour les cycles de processeur, le stockage ou la bande passante consommés.

Contenu hébergé :

Ensemble des données et informations, ainsi que leurs mises à jour, accessibles par les Utilisateurs au moyen du Site (notamment sous forme de texte, photos, images, bandes sonores, données et programmes téléchargeables) formatées sous un format informatique utilisable sur Internet, structurées et présentées sous la forme de pages écrans à l'aide du langage HTML, ainsi que, sans que cette liste soit limitative, l'ensemble des bases de données constituées ou non à partir des Données Collectées, outils logiciels, scripts et fichiers associés permettant la gestion de programme interactif avec les Utilisateurs.

Données collectées :

Ensemble des données rassemblées et plus généralement des informations mises en forme et contenues dans l'Application et les systèmes associés.

Internet :

Ensemble de connexions informatiques et de télécommunications permettant la constitution d'un réseau de transmission d'informations dénommé réseau Internet.

Evolution des Applications :

Modification des données, des images, du code source, de l'architecture ou de tout autre élément des applications ou bases de données liées.

Garantie de temps d'intervention :

Délai maximum garanti entre le signalement d'un incident et sa prise en charge par le Prestataire.

Garantie de temps de résolution (GTR) :

Délai maximum garanti entre la prise en charge d'un incident et sa résolution.

Hébergement :

Prestations informatiques fournies par le Prestataire ou par un Opérateur de Cloud Public, consistant dans le stockage d'un ou plusieurs serveurs dans des conditions permettant qu'il soit accessible aux utilisateurs de l'Application.

Hébergeur :

Société assurant les prestations de mise à disposition des équipements physique d'infrastructure et leur hébergement

Incident :

Evènement ne faisant pas partie du fonctionnement normal du Service et qui cause, ou peut causer, une dégradation de la qualité de service.

Maintenance :

Ensemble d'actions tendant à prévenir ou à corriger les dysfonctionnements ou dégradations liées à l'hébergement des applications ou de ses composants, à adapter à l'état de la technique.

Livable :

Tout document sous format papier ou électronique réalisé de façon spécifique et dédiée pour le compte du CLIENT dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

Niveaux de services ou SLA (Service Level Agreement) :

Les indicateurs et engagements de qualité de service, et dont l'atteinte est attendue par le CLIENT au titre de la fourniture des Services.

Phase :

Une étape du déroulement de la mise en place et de l'exécution des Services à la charge du PRESTATAIRE au titre du Contrat.

Plan de réversibilité (optionnel) :

Document livré au CLIENT qui souscrit au Service, décrivant les différentes étapes de mise en œuvre de la réversibilité du Service sur les dimensions contractuelles, financières et techniques.

Plateforme :

Environnement permettant la gestion et/ou l'utilisation de l'Application du Client hébergée sur des infrastructures du Prestataire, ou par un opérateur de Cloud Public



Proposition Commerciale :

La proposition commerciale dans sa version la plus récente émise par le PRESTATAIRE.

Service(s) ou Prestation(s) :

Les prestations d'hébergement et/ou d'infogérance assurées par le PRESTATAIRE au titre du Contrat et décrites dans les annexes.

Sites :

Ensemble de moyens informatiques permettant de regrouper des informations alphanumériques, graphiques et sonores pour qu'elles puissent être consultées de manière interactive et à distance sur le réseau Internet, en l'espèce les SITES.

Spécifications :

Ensemble des données techniques caractérisant l'offre commerciale du PRESTATAIRE.

Supervision :

Activité consistant à surveiller des équipements et/ou des Applications.

Système d'information :

Ensemble des applications (logiciels systèmes, logiciels métier, simples interfaces, bases de données...) utilisées par le CLIENT, aux fins de traitement de ses Données.

Ticket :

Formalisation d'une demande d'intervention ou du signalement d'un incident par le Client au Prestataire via l'outil dédié.

Utilisateurs :

Le CLIENT ou toutes personnes autorisées par le CLIENT à accéder à ses applications informatiques.

VoIP (Voice over Internet Protocol) :

Communications téléphoniques réalisées sur internet, par opposition aux communications établies sur des lignes analogiques.

Article 2 : L'Objet**2.1 Le Cadre**

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles le PRESTATAIRE met à la disposition du Client un ensemble de prestations et de services associés.

2.2 Les Prestations

Cet ensemble de prestations peut comprendre notamment :

- La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle des Sites physiques permettant d'héberger l'infrastructure matérielle,
- La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure matérielle du Système d'Information,
- La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de la Plateforme d'hébergement d'Applications du Système d'Information,
- La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure virtuelle du Système d'Information,
- L'administration et l'exploitation de la Plateforme d'hébergement du Système d'Information,
- La supervision,
- La sauvegarde de données,
- Les prestations associées (conseil, sourcing).

Les présentes dispositions ont pour objet de définir les conditions générales de toute commande et toute fourniture au CLIENT de prestations du PRESTATAIRE.

Il est précisé que les conditions et caractéristiques techniques des Prestations souscrites par le CLIENT sont décrites dans les annexes.

Article 3 : Documents contractuels**3.1 Intégralité**

Le présent contrat, régi par les documents dits documents contractuels exprime l'intégralité des obligations des Parties.

Aucune autre condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par le CLIENT ne pourra s'intégrer dans le présent contrat, sans l'accord exprès et écrit du PRESTATAIRE.

3.2 Documents contractuels

La relation contractuelle entre les Parties est régie par les Documents Contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- (1) Les présentes conditions générales de prestations et ses avenants
- (2) Devis établi par le PRESTATAIRE ou le(s) bon(s) de commande établi(s) par le CLIENT
- (3) Convention de Services ou Conditions particulières de prestations

Il est entendu que les stipulations des documents de rang inférieur, s'appliquent en complément des stipulations des documents de rang supérieur. Dans le cas où les dispositions d'une clause figurant dans un document de rang inférieur se révéleraient contraires aux dispositions de la clause figurant dans un document de rang supérieur, les dispositions de ce dernier document seront réputées prévaloir.

Il est expressément entendu qu'en cas de contradiction ou différence entre les Documents Contractuels et tous autres documents émanant de l'une des Parties, les Documents Contractuels prévaudront.

3.3 Modification des documents contractuels

Le contrat et ses annexes pourront être modifiés ou complétés après accord exprès et écrit des Parties et par voie d'avenant signé par les Parties.

Article 4 : Commandes et évolutions des prestations

Les commandes ne sont plus susceptibles de modification ou même d'annulation par le CLIENT après réception par le PRESTATAIRE du Devis, ou du Bon de Commande signé(s).

Les Prestations sont fournies au CLIENT, en application des Documents Contractuels et du Devis, ou du Bon de Commande qui s'y appliquent.

Le descriptif et les caractéristiques techniques des services ou produits souscrits sont précisés dans les Annexes.

Lorsque, suite à une première commande, le CLIENT passe une ou plusieurs autres commandes au PRESTATAIRE sur simple Devis, ou du Bon de Commande, sans que de nouvelles conditions contractuelles ne soient signées, les documents contractuels en vigueur seront applicables à la ou aux commandes considérées.



Les demandes de prestations ou d'intervention complémentaires, non décrites dans les documents et annexes contractuels feront l'objet d'un devis écrit émis par le PRESTATAIRE, qui devra être accepté par le CLIENT avant toute réalisation, le cas échéant, le CLIENT pourra émettre un bon de commande faisant référence au devis.

Article 5 : Durée

5.1 Durée du contrat

Le présent contrat prend effet à la date de signature et pour toute la durée des Prestations.

Il peut être conclu pour une durée initiale de 12, 24 ou 36 mois (« Période Initiale ») dont le point de départ est la date figurant sur le procès-verbal de recette de mise à disposition effective de la Plateforme ou du dernier lot de la phase de la « Conception » comprenant l'ensemble du périmètre initial du contrat.

Les Parties s'obligent à exécuter leurs obligations jusqu'au terme du Contrat. Le présent Contrat et sa commande associée ne peuvent être résiliés avant l'échéance de ce terme à l'initiative de l'une des Parties sauf cas de résiliation prévu au Contrat.

5.2 Reconduction tacite

A l'issue de la période initiale, le Contrat sera renouvelé par tacite reconduction, pour une durée indéterminée conformément aux dispositions de l'article 1215 du code civil.

Article 6 : Obligations générales des parties

6.1 Collaborations des Parties

Les PARTIES s'engagent à collaborer étroitement et de bonne foi dans le cadre de leurs relations. Le CLIENT s'engage à définir ses besoins, ses contraintes et les objectifs à atteindre de façon précise et ce, pour chacun des Services délivrés par le PRESTATAIRE.

Les PARTIES s'engagent à s'informer mutuellement et à se communiquer rapidement tout événement, information, document ou difficulté dont elles ont connaissance en cours d'exécution du présent Contrat et qui seraient utiles à la bonne exécution de ce dernier.

Chacune des Parties informera l'autre de toute difficulté survenant en cours de prestation, afin de se concerter dans les meilleurs délais pour que soit recherchée la solution la plus adaptée.

6.2 Engagement du Prestataire

6.2.1 Obligation générale du Prestataire

Le PRESTATAIRE est tenu à une obligation générale de moyen, et s'engage à ce titre à accomplir les Prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et notamment à apporter son savoir-faire, son expérience, son expertise, ainsi que tous matériels et/ou logiciels spécifiés au contrat. Le PRESTATAIRE est seul responsable des moyens et méthodes qu'il met en œuvre dans le cadre des présentes.

Le PRESTATAIRE est toutefois tenu à une obligation de résultat quant au respect des Engagements de Services assortis de pénalités figurant dans les Annexes.

Le PRESTATAIRE s'engage à restituer au CLIENT à sa demande et au plus tard à la résiliation ou à l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit, tous matériels, outils, équipements ou autres qui lui auraient été transmis dans le cadre de l'exécution des Prestations.

6.2.2 Obligation de Conseil

Le Prestataire s'engage à assurer son devoir de conseil envers le CLIENT, conformément aux usages et règles du métier, concernant les éléments nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Dans le cadre de son obligation de conseil, le Prestataire devra notamment veiller à :

- informer, conseiller et alerter le Client sur la cohérence des objectifs et des choix fixés et pris pendant la durée des Prestations,
- conseiller le Client dans le cas où il émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles.

Le Prestataire s'engage plus particulièrement à informer le Client immédiatement et par tous moyens dans l'hypothèse de la connaissance d'un incident, d'un défaut, d'un accès réalisé par des tiers non-autorisés, ou d'utilisation non conforme réalisées dès lors qu'il en sera informé et ce, pendant toute l'exécution du Contrat.

6.3 Engagement du Client

6.3.1 Obligation générale du Client

Le Client s'engage à :

- Se conformer aux prérequis mis à sa charge et notamment remettre au Prestataire une ou des Application(s) conforme(s)
- mettre à la disposition du Prestataire, spontanément ou à sa demande, toutes les informations et documents en sa possession dont le Prestataire pourrait avoir besoin dans le cadre de l'exécution des Prestations,
- désigner un responsable disposant de la formation et des pouvoirs nécessaires pour lui permettre de répondre, dans les meilleurs délais, aux demandes d'information du Prestataire, pour suivre le déroulement de la prestation.
- respecter les modalités de recette des Prestations
- Si des Prestations doivent être réalisées dans ses locaux, mettre à la disposition du Prestataire les moyens dont seul le Client dispose et qui sont indispensables à l'exécution des Prestations
- informer le Prestataire de toute modification à intervenir sur ses équipements

6.3.2 Maintien en conditions opérationnelles

Le CLIENT s'engage à maintenir en conditions opérationnelles et anticiper les fins de support des systèmes d'exploitation et logiciels mis en œuvre sur ses Applications et/ou son Système d'Information et à planifier avec le PRESTATAIRE une mise à jour de tous les composants concernés de sorte à assurer une continuité de support par les éditeurs.



Le CLIENT a la responsabilité de l'adaptation de ses Applications et/ou de son Système d'Information aux nouvelles versions des systèmes d'exploitation et logiciels.

Tout refus de maintien en condition de support d'un composant par le CLIENT doit être justifié et notifié au PRESTATAIRE par écrit. Dans ce cas, le CLIENT décharge expressément le PRESTATAIRE de ses obligations et engagements de service relatifs au composant concerné.

En cas d'incident ou d'intrusion survenant sur le composant, le CLIENT accepte et reconnaît que le PRESTATAIRE n'a aucune obligation de délai ni de résultat quant à la reprise du service pour ce composant, et que toute réinstallation de système d'exploitation ou de logiciels reposera sur les versions les plus récentes des systèmes d'exploitation et de logiciels supportés par les éditeurs et pourra faire l'objet d'une facturation additionnelle.

Respect de la réglementation (Propriété contenus, licences, ...)

Le CLIENT est responsable des contenus, logiciels, et plus généralement de toutes données susceptibles d'être utilisées ou diffusés par l'intermédiaire du présent service d'hébergement et garantit le Prestataire contre tous recours ou réclamations, relatifs auxdits contenus ou données ou à leur droit d'utilisation.

Dans le cas où les licences des systèmes d'exploitation et/ou des logiciels tiers sont fournies par le CLIENT, le PRESTATAIRE, n'a qu'un droit d'utilisation sur ces licences, accordé par le CLIENT. Le CLIENT déclare et garantit pour toute la durée du Contrat au PRESTATAIRE que ce droit d'utilisation du PRESTATAIRE sur lesdites licences est en totale conformité avec les réglementations applicables et à toute disposition contractuelle liant le CLIENT.

Le CLIENT s'engage à remettre au PRESTATAIRE les éléments permettant l'identification exhaustive des licences-tiers fournies par le CLIENT. Toutes les formalités et obligations relatives à l'acquisition et à la conservation des droits de licence auprès de l'éditeur (déclaration, achat, renouvellement) relèvent de la responsabilité du CLIENT. Le CLIENT garantit le PRESTATAIRE contre tous recours ou réclamations, relatifs auxdites Licences ou à leur droit d'utilisation.

Article 7 : Tarifs et Conditions Financières

7.1 Conditions de facturation

Sauf dispositions particulières, les prestations de service sont fournies et facturées selon la spécificité des prestations, leur ampleur et leur consistance. Les prestations peuvent comporter une partie variable et sont calculées suivant les éléments tarifaires annexé aux présentes.

Conditions de Facturation et de règlement

- « Conception »
- A défaut de modalités particulières figurant dans un autre document contractuel visé à l'article 3.2 des présentes, les conditions de facturation de la « Conception sur mesure » sont les suivantes :
- 50 % à la commande

- 50 % à la mise à disposition de la plateforme ou du lot concerné

Infrastructure : A la livraison unitaire des ressources IAAS (assets)

- « Exploitation » : Mensuel terme à échoir, incluant les Licences SaaS

Les frais de déplacement inhérents à l'exécution des Prestations (déplacement, séjours, ou frais spécifiques effectués à la demande du Client), sont facturés en sus, sur présentation des justificatifs si le Client en fait la demande.

Les conditions de règlement sont fixées à trente jours nets.

Dans l'hypothèse où l'organisation interne du CLIENT impose une référence interne ou un bon de commande interne pour le règlement des factures du PRESTATAIRE, le CLIENT s'engage à communiquer la référence interne nécessaire au règlement à la date de signature du devis ou au plus tard dans les 15 jours suivant ladite signature. A défaut de réception de ces références internes du CLIENT, le PRESTATAIRE facturera les prestations avec ses propres références, les factures ainsi émises seront dues par le CLIENT.

7.2 Révision du prix -Indexation

L'indexation annuelle

- Indexation des Redevances mensuelles

Une fois par an, au 1er janvier de chaque année, le prix de la redevance mensuelle (hors licence le cas échéant) sera réévalué de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une notification préalable, sur la base de l'indice SYNTEC, ou de tout indice qui viendrait à lui être substitué, selon les modalités de calcul suivantes :

$$PR = PI \times S/SI$$

où :

PI = Prix Initial

PR = Prix Révisé

SI = Indice SYNTEC initial, soit dernier Indice SYNTEC publié à la date de signature du bon de commande

S= dernier Indice SYNTEC publié à la date de révision

(SYNTEC : Chambre Syndical des Sociétés d'Etudes et de Conseils)

L'indice peut être consulté sur l'adresse suivante <http://www.syntec.fr>. Si l'indice venait à disparaître, les parties lui substitueront, d'un commun accord, l'indice le plus proche.

- Révision des redevances de licences louées

Les prix des redevances de licences sont le cas échéant indexés sur le taux de change Euro/Dollar

En cas de modification tarifaire de l'Editeur en cours de contrat, le PRESTATAIRE répercutera la modification au CLIENT.



7.3 Défaut de paiement

Le service est restreint, limité ou suspendu de plein droit si le paiement n'est pas effectif après relance mise en demeure.

En aucun cas, le CLIENT ne pourra demander une quelconque indemnité au PRESTATAIRE du fait de l'interruption ou de la suspension ou encore de la limitation des services suite à un incident de paiement.

En cas de retard de paiement, les sommes dues porteront intérêt de plein droit à compter de cette échéance à un taux égal à une fois-et-demi (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de ladite échéance et ce sans formalité préalable, sans préjudice de toute autre action de la part d'HELIANTIS. Outre cette pénalité de retard, le défaut de paiement de toute somme, y compris un acompte, à leur date d'exigibilité entraînera de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40€ en guise de frais de recouvrement. (Articles 441-6, 1 alinéa 12 et D. 441-5 Code de commerce).

Article 8 : Modalités d'exécution des prestations

8.1 Phase de « Conception » - mise en place du projet

Ladite phase comprend notamment le déploiement et la mise à disposition des ressources physiques et virtuelles nécessaires à l'hébergement des applications et des données du CLIENT, déploiement de la supervision, la mise en place de la politique de sauvegarde et de sécurité et la création des procédures visant à la bonne réalisation des prestations de services réalisées par le PRESTATAIRE.

8.2 Phase d'« Exploitation » récurrente

Cette phase consiste à assurer le fonctionnement de l'infrastructure mise place conforme aux engagements de service et aux prestations souscrites par le Client

Le périmètre de cette phase comprend notamment le maintien en conditions opérationnelles des ressources physiques et virtuelles hébergeant les applications et données du CLIENT, ainsi que les prestations d'infogérance s'il y a lieu.

8.3 Evolutions – Modifications des prestations

Compte tenu de l'état de l'art, de l'évolution des technologies et des prestations, les Parties ont convenu que le PRESTATAIRE puisse, de plein droit, faire évoluer et/ou modifier ses prestations ou outils si la ou les modifications apportent au CLIENT un service de qualité au moins équivalente.

Lorsqu'une évolution et/ou modification des prestations est souhaitée par le CLIENT, il devra en informer le PRESTATAIRE par écrit. Dans la mesure du possible, le PRESTATAIRE lui proposera, par Devis, une prestation évoluée et/ou modifiée répondant à ses attentes. Si cela n'est pas possible ou si le CLIENT ne donne pas suite à cette proposition de commande, les conditions et modalités de fourniture des prestations resteront celles initialement convenues.

Le CLIENT reconnaît devoir accepter, sans compensation, les évolutions et/ou modifications des prestations quelles qu'elles soient, lorsqu'elles sont la conséquence d'une prescription imposée par une autorité judiciaire, administrative, légale ou réglementaire.

Article 9 : Mise à disposition

9.1 Recette de mise à disposition

La mise à disposition correspond au déploiement et à l'installation, par l'équipe d'intégration du PRESTATAIRE, des différents composants matériels et immatériels permettant de délivrer les Services.

Le PV de recette de mise à disposition est alors émis.

Le CLIENT a la faculté de faire part de la conformité de cette mise à disposition ou d'émettre des réserves.

Lorsque la phase de « Conception » est composée de plusieurs lots, des PV de recette intermédiaires seront émis pour chaque lot, et la recette définitive de la phase de « Conception » sera constatée par la signature du PV de recette émis lors de la mise à disposition du dernier lot.

Les PARTIES entendent préciser que les phases de mise à disposition et de mise en production sont indépendantes de l'état de finalisation de l'Application et/ou du Système d'Information dont le CLIENT a l'entière responsabilité ; en conséquence aucune contestation autre que celle relative à l'accessibilité de l'Application et/ou du Système d'Information ne peut être opposée par le CLIENT pour refuser de prononcer la recette de mise à disposition.

A défaut de retour du Client du Procès-Verbal de recette dans un délai de 5 jours, le PRESTATAIRE pourra déclencher la facturation des Prestations récurrentes de la Phase d'Exploitation.

9.2 Mise en production

La mise en production correspond au déploiement, des différents composants applicatifs et des données associées du CLIENT sur les infrastructures matérielles et/ou immatérielles mis à sa disposition et permettant de faire fonctionner la ou les Application(s) ou les(s) Système(s) d'Information.

Les Applications et/ou Système(s) d'Information sont alors accessibles aux utilisateurs.

A compter de cette date, le CLIENT dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour procéder à des tests permettant de vérifier l'accessibilité de l'Application et/ou du Système d'Information.

En cas de problèmes relatifs à l'accessibilité de l'Application et/ou du Système d'Information rencontrés par le CLIENT pendant la période de test, celui-ci s'engage à informer sans délai le PRESTATAIRE par écrit, par tout moyen des problèmes constatés, de manière aussi détaillée que possible.

Le PRESTATAIRE s'efforcera de résoudre lesdits problèmes dans les plus brefs délais.



Après avoir remédié aux problèmes, le PRESTATAIRE informe le CLIENT de l'accessibilité de l'Application et/ou du Système d'Information, le CLIENT disposant d'un nouveau délai de cinq (5) jours ouvrés pour procéder à des tests.

Dans le cas où les problèmes signalés sont de la responsabilité du CLIENT, le PRESTATAIRE se réserve le droit de refacturer au CLIENT le temps passé par ses techniciens à résoudre lesdits problèmes, au tarif en vigueur au moment de l'intervention ainsi que les frais engagés par le PRESTATAIRE dans le cadre de ces interventions.

La mise en production reste sous la responsabilité du CLIENT. Les opérations de mise en production, et notamment la date de mise en production, sont à fixées par le CLIENT mais la date de mise en production doit être impérativement communiquée 72 heures à l'avance à l'équipe d'intégration du PRESTATAIRE.

Le CLIENT reconnaît et accepte que la mise en production ne pourra être fixée (hors jours fériés et week-end) ni un vendredi ni une veille de jour férié.

A l'issue de cette phase de mise en production, le projet passe de la phase intégration à la phase exploitation.

Article 10 : Engagements de service et pénalités

10.1 Engagements de service et pénalités associées

Le Client pourra, en cas de non-respect par le PRESTATAIRE des engagements de qualité de service décrits dans les documents contractuels, et sous réserve des limites ci-après, demander le versement des pénalités qui y sont, le cas échéant, associées en cas de manquement du PRESTATAIRE.

Les indicateurs et les pénalités associées seront revues entre les Parties en fin d'année.

En toute hypothèse, le montant cumulé des pénalités auquel le CLIENT concerné pourrait prétendre, toutes causes confondues, est limité à 15% (QUINZE POUR CENT) du montant hors taxes mensuel du prix du service impacté.

Les pénalités sont forfaitaires et libératoires. Le versement des pénalités n'exonère pas le Prestataire de ses obligations contractuelles

Ces pénalités ne sont exigibles que si le CLIENT a adressé sa demande dans un délai de trente jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'incident.

Le CLIENT ne pourra prétendre à aucune pénalité si son compte a enregistré un retard de paiement de plus de trente jours cumulés dans les six mois précédents l'incident ouvrant droit à pénalités.

10.2 Limites

Toute période pendant laquelle le CLIENT pour les besoins de la résolution de l'incident :

- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests ou actions nécessaires et demandés par le PRESTATAIRE,

ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service.

De même tout incident résultant :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du CLIENT et/ou d'un Tiers agréé par le Client,
- de modifications imposées par le CLIENT au PRESTATAIRE (incluant la mise en production de nouvelles données),
- des équipements matériels ou immatériels fournis par un Tiers
- ou des agissements d'un tiers,

ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du PRESTATAIRE.

Article 11 : Maintenance

La maintenance s'entend de l'ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Le PRESTATAIRE pourra procéder aux opérations de maintenance nécessaires afin de maintenir les Prestations aux niveaux de services contractuels.

Le PRESTATAIRE s'engage à justifier, à la demande du CLIENT, de la nature (corrective, préventive, curative palliative, évolutive) et des spécificités de la maintenance réalisée.

Le PRESTATAIRE s'engage à ce que toutes les opérations de maintenance soient effectuées en procurant le moins de gêne possible au CLIENT.

Le CLIENT reconnaît que les interruptions ou dégradations de service liées aux opérations de maintenance, mise à jour et/ou évolution ne sont pas considérées comme des incidents, ou encore comme un manquement au service fourni ou à un engagement du PRESTATAIRE dès lors qu'elles sont réalisées dans les conditions détaillées ci-dessous.

La maintenance des équipements matériels, logiciels, systèmes d'exploitation utilisés par le CLIENT ou fournis par le CLIENT ou un tiers, y compris d'un éventuel Opérateur de Cloud Public, sont de la responsabilité dudit tiers et/ou du CLIENT, et les interruptions ou dégradations de services liées à la maintenance des équipements ou de l'applicatif ou du Système d'Information du CLIENT n'entrent pas dans le calcul des engagements de services du PRESTATAIRE.

11.1 Modalités et conditions de maintenance

- Maintenance planifiée

Le PRESTATAIRE pourra être amené, afin d'assurer à ses services un niveau de qualité suffisant, à procéder à des interruptions de services planifiées pour effectuer des travaux d'entretien et de maintenance, sous réserve de tenir informé préalablement le CLIENT de ses interventions dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.



- Maintenance d'urgence

Le PRESTATAIRE pourra procéder, sans contrainte de plage horaire, à des maintenances, mises à jour et/ou évolutions d'urgence en cas de péril de la Plateforme avec une indisponibilité totale ou partielle de service de quatre (4) heures consécutives au maximum, pour anticiper un problème important (faible de sécurité, virus...), ou effectuer une opération curative.

Le CLIENT sera informé, dans la mesure du possible, vingt-quatre (24) heures à l'avance par écrit ou par tout autre moyen.

- Gestion des correctifs

Le PRESTATAIRE pourra procéder au déploiement de tous les correctifs éligibles dans le cadre de la prestation. Le CLIENT a la faculté de commander une prestation supplémentaire de déploiement manuel périodique des correctifs quand cela est possible.

En cas d'incident de sécurité, le PRESTATAIRE déploiera l'ensemble des correctifs éligibles dans le cadre de la prestation sur les serveurs concernés. Le CLIENT n'a pas la faculté de s'y opposer.

De même, si le CLIENT commande une prestation de réinstallation de serveurs alors l'ensemble des correctifs éligibles dans le cadre de la prestation sera déployé sur les serveurs concernés et le CLIENT n'aura pas la faculté de s'y opposer.

11.2 Correction des vulnérabilités remontés par les tests de sécurité

Lors de la réalisation de tests de sécurité, des vulnérabilités peuvent être identifiées. La correction de ces vulnérabilités est de la responsabilité du PRESTATAIRE si elles sont relevées au niveau de sa Plateforme d'hébergement et de celle du CLIENT si elles sont relevées au niveau de l'Application ou du Système d'Information.

Le PRESTATAIRE doit s'assurer que les vulnérabilités relevant de sa responsabilité sont corrigées. A la demande du CLIENT, il apporte le cas échéant également son assistance pour la correction des vulnérabilités sous la responsabilité du CLIENT.

Le CLIENT doit s'assurer que les vulnérabilités relevant de sa responsabilité sont corrigées. Il s'engage également à faciliter les corrections relevant de la responsabilité du PRESTATAIRE (via l'autorisation du redémarrage d'un serveur par exemple).

Article 12 : Gouvernance – Suivi des prestations

Pour permettre au PRESTATAIRE de délivrer les Prestations et notamment de conseiller le CLIENT afin de lui proposer des solutions techniques adaptées aux exigences de disponibilité et de sécurité qu'il a exprimées ; le CLIENT s'engage à lui communiquer toutes les informations nécessaires à l'exécution des Prestations, et à lui faire part, dans les meilleurs délais, de toutes les difficultés qu'il rencontrerait dans l'exploitation de ses Applications ou Système d'Information.

Pour sa part, le PRESTATAIRE s'engage à transmettre à toute personne qui lui sera désignée par le CLIENT les informations nécessaires à l'adaptation des Applications ou Système d'Information qu'il héberge ou qu'il infogère.

Si le Client a souscrit à cette prestation, le PRESTATAIRE désignera un Chef de Projet qui sera l'interlocuteur technique privilégié du CLIENT, le PRESTATAIRE se réservant le droit de substituer une autre personne pendant la période contractuelle sous réserve d'en informer le CLIENT.

Le Chef de Projet supervise et coordonne le travail effectué par toute personne affectée sur le projet ; et informe le CLIENT régulièrement du nombre et des caractéristiques des interventions.

De son côté, le CLIENT désignera un responsable disposant de la formation et des pouvoirs nécessaires pour lui permettre de répondre, dans les meilleurs délais, aux demandes d'information du PRESTATAIRE, pour suivre le déroulement de la prestation.

Les modalités de suivi des Prestations et la gouvernance sont décrites dans les Annexes

A la suite de ces réunions, un procès-verbal de réunion sera établi par le Chef de Projet du PRESTATAIRE et communiqué au responsable désigné par le CLIENT pour acceptation dans un délai de 15 jours.

Le cas échéant les mesures décidées lors de ces réunions de gouvernance ne seront pas déployées avant la signature du Procès-verbal de réunion par le Client.

A défaut de réponse dans les 7 jours de sa réception, le procès-verbal est réputé approuvé par le CLIENT.

Dans la mesure où le CLIENT ne souscrit pas à l'option de prestation de Chef de Projet, le suivi du compte client sera assuré par le Service Client du PRESTATAIRE.

Le Service Client est chargé du suivi de la gestion quotidienne des demandes pendant l'exécution du Contrat. Il réalise les interventions nécessaires et/ou sollicitées par le Client.

Chacune des Parties informera l'autre de toute difficulté survenant en cours de prestation, afin de se concerter dans les meilleurs délais pour que soit recherchée la solution la plus adaptée. Le CLIENT s'engage notamment à avertir le Prestataire de tout élément susceptible d'impacter sa relation contractuelle avec son éventuel opérateur de Cloud Public

Le PRESTATAIRE s'engage à répondre aux demandes courantes d'exploitation ou de changement mineur ainsi qu'aux demandes d'information dans un délai maximum de 5 jours ouvrés suivant la réception de la demande.

Article 13 : Sécurité et protection des données

13.1 Sécurité des données

Les données, que le CLIENT transmet (quel que soit le mode de transmission) au PRESTATAIRE pour la mise en place et la fourniture des services, sont collectées et traitées conformément à la législation en vigueur applicable au PRESTATAIRE. Le CLIENT est informé que conformément la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi du 20 juin 2018, il dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.



Pour l'exercer, il convient qu'il en fasse la demande dans les conditions prévues par la législation. Le CLIENT est informé et accepte formellement que toutes les informations (dont les données nominatives) qu'il a déclarées ou transmises au PRESTATAIRE, puissent être directement communiquées par le PRESTATAIRE sur réquisition judiciaire ou sur toute autre demande judiciaire.

Le PRESTATAIRE s'engage à prendre toutes les mesures pour empêcher l'accès par des tiers aux informations et données qui lui seront confiées pendant l'exécution du CONTRAT, en effectuant la protection ou le verrouillage électronique ou informatique des documents, fichiers, ou système contenant ces informations et ces données et à minima dans le respect des mesures convenues entre les Parties.

Le PRESTATAIRE prendra les mesures qu'il jugera nécessaires dans la limite de son périmètre et des prestations de sécurité souscrites par le Client pour protéger les Applications, Systèmes d'Information et les données contre les agressions et intrusions, atteintes et/ou attaques de tiers, conformément aux règles de l'art, applicables et en fonction du niveau de sécurité et de disponibilité de services retenu par le CLIENT.

Le PRESTATAIRE s'engage à avertir le CLIENT dans les meilleurs délais (i) de tout événement dont il aurait connaissance constituant une atteinte effective ou potentielle aux règles de sécurité logique de la Plateforme et/ou des Applications, (ii) de la survenance de tout virus et (iii) de toute intrusion ou tentative d'intrusion dans la Plateforme et/ou les Applications ou de toute attaque ou tentative d'attaque.

Le PRESTATAIRE met en œuvre les mesures qu'il juge adaptées et conformes aux services souscrits par le CLIENT afin de restreindre l'accès à la Plateforme et aux données du CLIENT aux seules personnes autorisées ou habilitées à cet effet.

Le PRESTATAIRE s'engage en outre à ce que les données du CLIENT soient isolées des données de ses autres clients.

Le PRESTATAIRE s'engage à ne communiquer, ni permettre à quiconque ne disposant d'aucune autorisation ou habilitation à cet effet, l'accès aux programmes et à la Plateforme ou Données du CLIENT.

Le PRESTATAIRE informera immédiatement le CLIENT de toute tentative d'intrusion dont il aura connaissance sur la Plateforme et fournira toute information (notamment : fichiers de trace, schéma d'architecture technique, méthode de contrôle...) à sa disposition.

13.2 Incidents de sécurité

En cas d'incident de sécurité suspecté ou avéré, le CLIENT accepte et reconnaît que le PRESTATAIRE puisse restreindre, limiter ou suspendre le service, sans préavis ni indemnité pour le CLIENT, et sans qu'il puisse prétendre à un quelconque dommage, jusqu'à ce que la situation soit redevenue sans risque.

Le PRESTATAIRE s'engage à informer le CLIENT de la mesure de restriction, limitation ou suspension du service.

Une fois l'incident résolu, tout composant affecté fera l'objet d'une réinstallation complète et tous les correctifs de sécurité disponibles seront déployés. Une telle prestation pourra faire l'objet d'une facturation additionnelle.

Tout refus de déploiement de correctif par le CLIENT doit impérativement être justifié et notifié au PRESTATAIRE par écrit.

Dans ce cas, le CLIENT décharge expressément le PRESTATAIRE de ses obligations et engagements de service relatifs au composant concerné. Aucun refus de déploiement ne pourra être formulé par le CLIENT pour des équipements mutualisés.

Le CLIENT s'engage expressément à toujours répondre par écrit à toute question écrite que le PRESTATAIRE pourrait être amené à lui poser concernant la détection ou le traitement de l'incident de sécurité.

Les dispositions relatives aux violations de données personnelles sont décrites dans l'Annexe « Protection des Données à caractère personnel ».

13.3 Sauvegarde

Le PRESTATAIRE réalise des prestations de sauvegarde, dès lors qu'elles sont souscrites par le CLIENT. Ces prestations de sauvegarde sont réalisées conformément aux modalités de restauration, et fréquence des sauvegardes souscrites par le CLIENT. Les procédures d'exploitation concernent les sauvegardes des données, des fichiers et des traitements du CLIENT.

Le CLIENT s'engage à respecter les dispositions légales concernant les durées de conservation des données, ainsi que celles concernant les durées de conservation de leurs sauvegardes. A ce titre, le CLIENT s'engage à souscrire auprès du PRESTATAIRE les prestations de sauvegarde correspondant effectivement à ses besoins et permettant le respect des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables.

En cas de destruction totale ou partielle des fichiers, programmes, informations, données et bases de données par le PRESTATAIRE, dans ou à l'occasion de l'exécution des Prestations, le PRESTATAIRE s'engage à reconstituer les documents et fichiers selon les règles édictées à partir de la dernière version de sauvegarde, sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être demandés par le CLIENT dans les conditions contractuelles.

13.4 Protection des données à caractère personnel

Dans le cas où le Service inclut un traitement de données à caractère personnel, leur traitement est réalisé dans le respect de la loi Informatique et Libertés et du Règlement général sur la protection des données personnelles.

Dans cette hypothèse, le CLIENT, conservant sa qualité de responsable de traitement, s'engage à fournir, au plus tard le premier jour de la prestation, toute information utile (fiche du registre des activités de traitement de DCP) permettant au PRESTATAIRE de s'acquitter de ses obligations légales et réglementaires, en qualité de sous-traitant.

Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : referent-dpd@heliantis.fr

Le PRESTATAIRE s'engage à assurer un traitement des données du CLIENT conforme aux législations applicables, et notamment à l'ensemble de la réglementation relative à la protection des données personnelles.



Les Parties déclarent disposer de l'ensemble des autorisations légales et administratives nécessaires à l'exécution du présent CONTRAT et en répondent l'une face à l'autre. Elles font notamment leur affaire respective du respect de la réglementation applicable et répondent de ce respect l'une vis-à-vis de l'autre.

A l'arrivée du terme du CONTRAT ou en cas de rupture du CONTRAT, quelle qu'en soit la cause, le PRESTATAIRE restituera au CLIENT l'ensemble des données à caractère personnel traitées pour le compte du CLIENT.

Le PRESTATAIRE détruira l'ensemble des copies des données à caractère personnel encore présentes sur ses systèmes informatiques après ladite restitution.

Article 14 : Restitution des données

A tout moment, et sur simple demande du CLIENT, le PRESTATAIRE s'engage à restituer ou fournir copie au CLIENT toute ou partie des données que ce dernier lui aura remises, ainsi que toutes les données stockées dans la Plateforme, à fournir toutes les informations nécessaires et d'une manière générale à tout mettre en œuvre, pour que ces données soient restituées au CLIENT dans les meilleures conditions.

La restitution des données au CLIENT doit être complète au plus tard à l'expiration d'un délai de trois (3) mois à compter de la date de la demande du CLIENT notifiée par lettre recommandée avec avis de réception et après acceptation par le CLIENT du devis correspondant et de ses conditions. La destruction des données ne peut avoir lieu qu'après avis de réception par le CLIENT de leur restitution.

Article 15 : Audit

Les Parties conviennent que le CLIENT peut faire procéder au maximum une fois par an, à ses frais, à un audit des conditions de réalisation par le PRESTATAIRE de tout ou partie des services confiés à ce dernier dans le cadre du Contrat. Cet audit peut être effectué par les soins soit d'une structure d'audit interne au CLIENT, soit par un cabinet extérieur au CLIENT et soumis au secret professionnel.

Il est précisé que si l'audit mobilise les équipes du PRESTATAIRE pour une durée excédant un (1) jour/ homme, le PRESTATAIRE sera en droit de facturer le coût lié à la charge que représente l'audit selon les conditions figurant dans sa grille tarifaire.

Le CLIENT s'engage moyennant le respect d'un préavis minimum de dix (10) jours ouvrés, à notifier au PRESTATAIRE par écrit de son intention de faire procéder à un audit.

Le CLIENT doit notifier au PRESTATAIRE l'identité de la structure d'audit retenue lorsqu'il s'agit d'un cabinet extérieur.

Dans le cadre de ces audits, le PRESTATAIRE ou ses sous-traitants s'engagent à coopérer pleinement, sans réserve et de bonne foi. Le PRESTATAIRE ou ses sous-traitants facilitent l'accès au bénéficiaire concerné et/ou de tout Prestataire désigné par cette dernière à tout local, installation, document ou information ou autre élément utile au bon déroulement de la mission et lui facilite sa mission en répondant à toute question et en lui accordant l'accès à tous les outils et moyens nécessaires à la mission, étant entendu que :

- la consultation des documents doit se faire dans les locaux du PRESTATAIRE ou de ses sous-traitants ;
- les informations recueillies ne peuvent être utilisées à d'autres fins que l'audit.

Ce rapport d'audit sera communiqué au PRESTATAIRE.

Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître une irrégularité confirmée, le PRESTATAIRE s'engage, dans le cadre d'un plan d'action, à mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires dans un délai de trois (3) mois à compter de la remise du rapport d'audit, pour y remédier.

Si les conclusions de certains audits contiennent des recommandations tendant à la modification ou à l'amélioration des Prestations auditées, la mise en œuvre de ces recommandations s'effectuera par voie d'avenant, et selon les tarifs du PRESTATAIRE.

Le CLIENT et le PRESTATAIRE conviennent qu'en tout état de cause la procédure d'audit ou sa non mise en œuvre n'exonère d'aucune manière le PRESTATAIRE du respect de ses obligations contractuelles.

Toute donnée collectée dans le cadre d'un audit est considérée comme confidentielle, le Client s'assurera que les auditeurs :

- mettent en œuvre les mesures de sécurité appropriées pour protéger les données, par exemple en les chiffrant ;
- effacent les données collectées de manière sécurisée et n'en gardent aucune copie. La suppression des données interviendra à la fin de l'audit, et au plus tard dans les trois (3) mois qui suivent l'audit.

Dans le cas d'une intervention d'un cabinet extérieur mandaté par le Client, un engagement de confidentialité liant le PRESTATAIRE et les auditeurs du cabinet extérieur devront être signés préalablement aux opérations d'audit.

Dans le cas de la réalisation de tests techniques intrusifs, un mandat d'audit le Client, le PRESTATAIRE et le cabinet extérieur devra être signé préalablement aux tests.

Ces mandats d'audit sont à obtenir pour les prestations manuelles, comme pour les prestations automatisées ou partiellement automatisées.

Dans le cas où l'audit causerait un incident de sécurité, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'y mettre fin.

Dans le cas où les outils d'audit permettraient d'extraire des informations pouvant impacter le PRESTATAIRE ou les autres Clients du PRESTATAIRE, le PRESTATAIRE se réserve le droit de révoquer l'autorisation d'audit qu'il a donné.

Article 16 : Responsabilité

16.1 Exclusions communes de responsabilité

Le PRESTATAIRE est responsable de tout dommage résultant de l'exécution et/ou de l'inexécution des obligations lui incombant au titre du présent Contrat.

Le PRESTATAIRE ne peut s'exonérer de ses obligations qu'en prouvant la force majeure, le fait d'un tiers ou le fait du CLIENT.



Le PRESTATAIRE n'est pas en charge, ni responsable, du développement et du maintien en conditions opérationnelles de l'Application ou du Système d'Information du CLIENT.

Le PRESTATAIRE ne saurait être responsable des dysfonctionnements liés aux matériels, logiciels, systèmes d'exploitation utilisés par le CLIENT ou fournis par un Tiers et non fournis par le PRESTATAIRE, ou de tout retard ou dommage résultant de l'insuffisance ou l'inexactitude des informations et/ou de la documentation fournies par le CLIENT.

16.2 Exclusion de la réparation des dommages indirects

La responsabilité de chacune des Parties est limitée aux préjudices directs.

En conséquence, les Parties ne pourront en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des préjudices indirects.

Par préjudices indirects on entend, ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par le PRESTATAIRE, tels que notamment tout préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque...

16.3 Plafond de responsabilité

En toute hypothèse, le montant des dommages et intérêts auquel le CLIENT pourrait prétendre, toutes causes confondues, est limité comme suit :

Pour les Prestations non récurrentes (Conception et/ou Conseil) :

La responsabilité du Prestataire est limitée, toutes causes confondues, au montant hors taxes de la Prestation de Conception et/ou Conseil concernée.

Pour les Prestations récurrentes (Exploitation) :

La responsabilité du Prestataire est limitée, toutes causes confondues à 100 % (CENT POUR CENT) de six mois des redevances de service récurrent (hors frais de Conception et de licence le cas échéant)

Toutefois la responsabilité du PRESTATAIRE n'est pas plafonnée :

- En cas de dommages corporels à la personne,
- En cas de faute dolosive et/ou intentionnelle ;
- En cas de non-respect des obligations de propriété intellectuelle.

En cas d'évènement susceptible d'engager la responsabilité du PRESTATAIRE envers le CLIENT, ce dernier s'engage à en avvertir le PRESTATAIRE immédiatement.

16.4 Exclusion de responsabilité vis-à-vis des contenus publiés sur un site hébergé par le PRESTATAIRE

Conformément aux dispositions de l'article 6 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable des contenus d'un site internet exploité par le CLIENT. Le cas échéant, le CLIENT s'engage, en qualité d'exploitant exclusif du service, à s'assurer en permanence que l'exploitation de son site internet ne recèle pas d'activités ou d'informations illicites.

En cas de constatation, par tous moyens, par le PRESTATAIRE, d'activités ou d'informations illicites, ce dernier pourra conformément aux dispositions en vigueur, procéder au retrait du contenu contrevenant (illicite), suspendre le service jusqu'à la régularisation de l'infraction ou mettre en œuvre la résolution du contrat, notamment dans l'hypothèse où une faute intentionnelle incomberait au Client.

Article 17 : Propriété intellectuelle

17.1 Engagements du Client

Le CLIENT garantit au PRESTATAIRE qu'il dispose directement ou indirectement de toutes les autorisations d'utilisation des contenus, logiciels, et plus généralement de toutes données susceptibles d'être utilisées ou diffusés par l'intermédiaire du présent service d'hébergement.

Dans le cas où les licences des systèmes d'exploitation et/ou des logiciels tiers sont fournies par le CLIENT, le PRESTATAIRE, n'a qu'un droit d'utilisation sur ces Licences, accordé par le CLIENT.

Le CLIENT déclare et garantit pour toute la durée du Contrat au PRESTATAIRE que ce droit d'utilisation du PRESTATAIRE sur lesdites Licences est en totale conformité avec les réglementations applicables et à toute disposition contractuelle liant le CLIENT.

Le CLIENT s'engage à remettre au PRESTATAIRE les éléments permettant l'identification exhaustive des licences-tiers fournies par le CLIENT. Toutes les formalités et obligations relatives à l'acquisition et à la conservation des droits de licence auprès de l'éditeur (déclaration, achat, renouvellement) relèvent de la responsabilité du CLIENT. Le CLIENT garantit le PRESTATAIRE contre tous recours ou réclamations, relatifs auxdites Licences ou à leur droit d'utilisation.

Le Client concède au Prestataire pour la durée du présent Contrat, le droit d'utiliser les Logiciels nécessaires à la réalisation par le Prestataire des Prestations confiées au titre du présent Contrat. Ces droits sont concédés uniquement pour la réalisation des Prestations pour la durée du présent Contrat. Dès l'expiration ou résiliation du présent Contrat, le Prestataire ne bénéficie plus d'aucun des droits susvisés sur les Logiciels.

Le Client garantit le Prestataire contre toute action qui résulterait de l'utilisation par lui des Logiciels qu'il met explicitement à sa disposition dans le cadre du présent Contrat, sous réserve du respect par le Prestataire des limites des droits concédés par le Client.

Toute modification par le Prestataire du champ d'utilisation de l'un quelconque des Logiciels (nombre d'utilisateurs, de terminaux, etc.) devra préalablement faire l'objet d'un accord écrit du Client.

17.2 Cession des Livrables du Prestataire

Tous les Livrables réalisés par le Prestataire dans le cadre du Contrat, de même que toutes les améliorations ou modifications de ces Livrables, sont cédés par le Prestataire au Client, et deviennent la propriété exclusive du Client, au fur et à mesure de leur réalisation.



En conséquence, le Prestataire cède au Client, à titre exclusif et irrévocable, au fur et à mesure de leur réalisation, tous les droits de propriété incorporelle qui lui sont reconnus par les dispositions législatives et réglementaires de tout pays ainsi que par les conventions internationales, y compris la cession de copyright prévue par les législations de type anglo-saxon, sur tous les livrables, pour toute la durée légale des droits de propriété intellectuelle dans chaque pays et pour tous les pays du monde, en contrepartie du prix tel que stipulé au Contrat.

Les droits ainsi cédés comprennent les droits de reproduire et de faire reproduire, sur tous supports connus ou à venir (notamment imprimerie, photographie, enregistrements cinématographiques, vidéographiques, informatiques, numériques, audionumériques, analogiques, magnétiques...), de représenter et de faire représenter et d'adapter et de faire adapter les Livrables, d'extraire ou de faire extraire des Livrables toute partie des données qui y sont incluses et de les utiliser, les adapter, les traduire, ou les reproduire, à quelque titre et pour quelque utilisation que ce soit, à titre commercial ou non, publicitaire, promotionnelle ou non, gratuit ou payant, sans limitation du nombre d'exemplaires.

Le Prestataire s'engage à signer tout document et/ou à faire procéder à toute formalité que le Client pourrait juger utile ou nécessaire afin de constater et protéger la totalité des droits cédés au Client sur les Livrables.

Le Prestataire reconnaît que le prix payé au titre du Contrat par le Client tient compte de la présente cession de droits.

Le Prestataire garantit au Client la jouissance pleine et entière, libre de toute servitude, de l'intégralité des droits cédés par le présent Contrat, et garantit le Client contre tout trouble ou revendication, éviction quelconque et toute action en contrefaçon à raison des Livrables, à l'exception des informations initialement fournies par le Client, et toutes les condamnations qui seraient prononcées contre lui à cette occasion.

En cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit et à quelque moment qu'elle intervienne, Le Client pourra en conséquence librement utiliser tout ou partie de ces éléments ou résultats, sans restriction d'aucune sorte.

Dans le cas où le Prestataire utiliserait ou intégrerait des composants logiciels soumis à des licences de logiciels dit "libres" (ou "open-source") aux Éléments, dont il ne serait pas l'auteur et/ou l'éditeur, les droits concédés au Client sur lesdits logiciels seraient régis par les dispositions qui leurs sont propres.

Article 18 : Publicité - Référencement

Le CLIENT autorise le PRESTATAIRE à communiquer son identité en sa qualité de CLIENT, et à le citer comme référence professionnelle. Le PRESTATAIRE s'engage à ce que cette communication, à des fins strictement professionnelles, s'effectue dans le respect des usages.

A cette fin exclusivement, le CLIENT concède au PRESTATAIRE le droit de reproduire et représenter ses noms commerciaux, dénominations, marques, logos, et plus généralement tous signes distinctifs du CLIENT qui seraient éventuellement protégés par un droit privatif.

Article 19 : Manquement – Preuve - Résiliation et Fin de Contrat

19.1 Gestion des manquements

En cas de manquement de l'une des Parties aux dispositions du Contrat, sans que ce manquement soit constitutif d'une illégalité ou illicéité quelconques, ou encore d'un défaut de paiement, le CLIENT et le PRESTATAIRE s'engagent à étudier la possibilité d'un arrangement amiable, sur la base de concessions réciproques, qui permettrait soit la continuation du Contrat, soit à défaut la rupture amiable du Contrat.

19.2 Défaut de paiement

Le défaut de paiement persistant après mise en demeure autorise la résiliation de plein droit, sans formalité, du présent Contrat par le PRESTATAIRE, aux torts du CLIENT, sans préjudice du droit du PRESTATAIRE de solliciter la réparation de son préjudice.

19.3 Résiliation pour manquement

Dans le cas de manquement par l'une des Parties à l'une des obligations substantielles résultant du présent Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer ce manquement dans un délai de trente (30) jours calendaires.

Si, à l'issue de ce délai de trente (30) jours calendaires, le manquement n'a pas été réparé, l'autre Partie pourra faire valoir de plein droit la résiliation totale ou partielle du présent Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de résiliation totale et/ou partielle du Contrat pour un motif autre que la faute du CLIENT, le PRESTATAIRE continuera pendant la période de réversibilité, à fournir les Prestations dans les mêmes conditions, notamment de qualité et de sécurité et assistera le CLIENT pour la migration des services.

La Partie lésée pourra demander l'octroi de dommages et intérêts, dans le respect des dispositions contractuelles.

19.4 Preuve de tout manquement

Il est expressément convenu entre les Parties, qu'en matière de preuve d'un manquement à caractère technique et/ou informatique relatif au service fourni par le PRESTATAIRE, les données techniques et informatiques, les enregistrements d'incident et de performance (...), issus des outils, systèmes et machines du PRESTATAIRE devront être en priorité utilisés par les Parties et seront considérés comme des éléments et commencement de preuve, jusqu'à preuve du contraire.

19.5 Résiliation fautive

Si le CLIENT venait à rompre le présent Contrat de manière anticipée en dehors des conditions et formes prévues aux présentes ou si la rupture ne résultait pas des cas de résiliation ou d'une condition résolutoire, prévus par le présent Contrat, le CLIENT engage sa responsabilité envers le PRESTATAIRE au titre d'une résiliation fautive et reconnaît en outre être redevable de l'intégralité des sommes restantes dues au titre du présent Contrat.

Article 20 : Réversibilité

A la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, pour le cas où le CLIENT confierait à un tiers ou reprendrait à son compte tout ou partie des prestations du Contrat, le PRESTATAIRE s'engage à fournir toute prestation permettant de maintenir sans rupture l'accessibilité du site et de prévoir le passage d'un Prestataire à un autre.



Le PRESTATAIRE s'engage notamment à remettre, à tout tiers désigné par le CLIENT, tous les éléments et informations dont elle dispose, et à fournir toute l'assistance nécessaire afin d'éviter une rupture dans l'exploitation et l'accessibilité du site.

Les opérations de réversibilité se déroulent pendant le délai nécessaire à sa réalisation.

Le PRESTATAIRE s'engage, sur une période d'un (1) mois à compter de la fin de la période de réversibilité, à répondre à toute demande d'assistance, même ponctuelle, formulée par le CLIENT ou par le Prestataire tiers désigné par le CLIENT.

Les prestations et services fournis par le PRESTATAIRE au titre des opérations de réversibilité seront à la charge du CLIENT, et facturés aux tarifs standard du PRESTATAIRE.

Le coût lié aux opérations de réversibilité est fonction de la complexité de l'architecture, et de la taille de l'infrastructure infogérée.

Article 21 : Notifications – Réclamations

Toutes les notifications des Parties doivent être formulées par écrit.

Les notifications et réclamations des Parties seront formulées par courrier électronique ou papier ou encore par courrier recommandé avec accusé de réception selon les circonstances et en fonction de la notification ou de la réclamation.

En cas d'évènement susceptible d'engager la responsabilité d'une Partie, l'autre Partie s'engage à l'en avvertir immédiatement et par écrit. En tout état de cause, la responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra plus être engagée si le CLIENT n'a pas notifié l'évènement dans les 30 jours après en avoir eu connaissance.

De convention expresse entre les parties, aucune réclamation ou contestation, quelle qu'elle soit, ne pourra être formulée par le CLIENT contre le PRESTATAIRE, plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

Article 22 : Droit d'utilisation - Confidentialité

22.1 Droit d'utilisation

Dans certains cas, le PRESTATAIRE concède au CLIENT un droit d'utilisation sur les logiciels mis à sa disposition par le PRESTATAIRE pour l'exécution des Prestations. Le CLIENT s'engage à respecter leurs conditions d'utilisation et garantit le PRESTATAIRE contre une utilisation non respectueuse de ces conditions.

Il est expressément rappelé que le PRESTATAIRE et ses fournisseurs ou sous-traitants restent propriétaires, et notamment au titre de la propriété intellectuelle, de tous les éléments présents et à venir mis à disposition du CLIENT dans le cadre des prestations fournies.

A la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le CLIENT devra sans délai cesser toute utilisation des logiciels mis à disposition par le PRESTATAIRE ou par son intermédiaire, et restituer au PRESTATAIRE les logiciels en sa possession, ainsi que les supports et fournitures attenantes, ou détruire, d'après les instructions du PRESTATAIRE les documents ou éléments considérés comme confidentiels par lui.

Le CLIENT aura la même obligation s'agissant des logiciels, qui lui seront mise à disposition à l'occasion de l'exécution du contrat, et qui ne seraient pas la propriété du PRESTATAIRE.

Le CLIENT est soumis à une confidentialité totale s'agissant notamment des informations, documents, savoir-faire, dont il a eu connaissance à l'occasion de l'exécution d'une prestation par le PRESTATAIRE. Le CLIENT s'engage à ne jamais utiliser les informations que le PRESTATAIRE lui aurait fournies à d'autres fins que l'exécution du présent Contrat.

22.2 Informations confidentielles

Chacune des Parties s'engage à conserver confidentiels les informations et documents de l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, auxquels elle a accès à l'occasion de l'exécution du présent Contrat (ci-après les "Informations Confidentielles"), sauf autorisation de divulgation préalable et expresse de la Partie concernée, et à exploiter les Informations Confidentielles dans le seul cadre du présent Contrat.

Les Informations Confidentielles s'entendent des informations transmises et reçues d'une Partie et de ses Sociétés Affiliées.

La Partie réceptrice s'engage à ce que les Informations Confidentielles :

- Soient protégées et gardées strictement confidentielles et soient traitées avec le même degré de précaution et de protection que la Partie réceptrice accorde à ses propres informations confidentielles de même importance. Ce degré de précaution et de protection devra correspondre au minimum à un degré de protection adéquat et raisonnable.
- Ne soient divulguées de manière interne qu'aux seuls membres de son personnel, Sociétés Affiliées et sous-traitants ayant à en connaître, dûment informés du caractère strictement confidentiel de ces Informations Confidentielles, et ne soient utilisées par ces derniers que dans les conditions définies par le présent Contrat. Chacune des Parties déclare avoir pris ou s'engage à prendre les mesures nécessaires auprès de son personnel, ses Sociétés Affiliées et sous-traitants, afin de leur permettre de respecter les engagements pris au titre du présent Contrat.
- Ne soient pas utilisées, totalement ou partiellement, pour tout autre but que l'objet défini dans le présent Contrat, sans le consentement préalable et écrit de la Partie divulgateur.
- Soient restituées ou détruites dans les meilleurs délais et sur demande de l'autre Partie, sans en conserver la moindre copie. Cette destruction sera certifiée par écrit dans les meilleurs délais à compter de la demande de destruction ou de restitution.

Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles, les informations ou documents :

- Tombés dans le domaine public au moment où ils sont portés à la connaissance de l'autre Partie ;
- Déjà connus de l'autre Partie avant leur transmission, sous réserve que cette dernière en apporte la preuve par des documents écrits portant date certaine ;



- Communiqués à l'autre Partie par un tiers non lié par une obligation de confidentialité.
- Dont l'utilisation ou la divulgation ont été autorisées par écrit par la Partie divulgatrice.

Si la Partie réceptrice était amenée, en cas de demande de la part d'une autorité administrative ou juridictionnelle ou conformément à l'application de dispositions législatives ou réglementaires ou à la suite d'une décision de justice, à communiquer une Information, elle s'engage, sauf interdiction émanant de l'autorité requérante et dans la mesure du possible, à tenir la Partie divulgatrice informée de cette demande de communication préalablement à la divulgation effective des informations.

Les engagements souscrits dans le cadre du présent Contrat survivront à l'expiration de celui-ci pendant une durée de cinq (5) ans.

Article 23 : Sous-traitance et Cession

23.1 Sous-traitance

Le CLIENT autorise le PRESTATAIRE à faire appel à des sous-traitants sous réserve de le notifier préalablement au CLIENT et de conclure un accord écrit avec ses sous-traitants.

Le PRESTATAIRE s'engage à reporter dans les engagements qu'il contractera avec des sous-traitants, les obligations qui lui incombent au titre du présent Contrat. Le PRESTATAIRE restera seul responsable vis-à-vis du CLIENT de l'exécution de ses obligations contractuelles résultant du présent contrat.

Le CLIENT agréé formellement, par la manifestation de son consentement aux présentes, les sous-traitants du PRESTATAIRE tels que mentionnés dans les documents contractuels et notamment le cas échéant, les fournisseurs de Datacenter et/ou les fournisseurs d'outils externalisés, ainsi que toute Société Affiliée.

En cas de changement de sous-traitant extérieur aux Sociétés Affiliées du PRESTATAIRE, le PRESTATAIRE devra en informer préalablement le CLIENT.

Le CLIENT aura la faculté de refuser ce changement, par écrit, sous la forme d'un courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de changement effectuée par le PRESTATAIRE. En cas de refus ainsi notifié du CLIENT, le PRESTATAIRE aura la faculté de résilier le contrat et notifiant ladite résiliation sous la forme d'un courrier recommandé avec accusé de réception et respectant un préavis de trois (3) mois.

23.2 Cession

Le présent Contrat ne pourra, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des Parties sans qu'il ait été préalablement obtenu l'agrément de l'autre Partie. La Partie dont l'agrément est sollicité devra notifier sa réponse dans les 30 jours de la demande, le défaut de réponse s'interprétant comme une acceptation tacite.

La Partie dont l'agrément est sollicité ne pourra refuser d'agréer le cessionnaire sans justes motifs.

Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties pourra librement céder le présent Contrat à une filiale ou dans le cadre d'une cession de son fonds de commerce ou de tout ou partie de son activité. Il devra toutefois en informer l'autre Partie au minimum dans les 15 jours précédant la cession, par écrit.

Article 24 : Dispositions diverses

Dans toute la mesure permise par la loi, toute clause des présentes qui se révélerait illégale ou non valable ou dont l'exécution ne pourrait être exigée, n'affecterait pas le caractère exécutoire de toutes les autres clauses du contrat.

Le fait pour HELIANTIS de ne pas se prévaloir d'une clause quelconque du contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme valant renonciation à cette clause.

Article 25 : Non sollicitation de personnel

Chacune des Parties s'interdit d'engager tout salarié de l'autre Partie qui aurait participé de manière spécifique et/ou dédiée à l'exécution d'une prestation particulière contractuelle. L'interdiction, qui a pour objectif de préserver le savoir-faire des Parties, vaut pour une proposition de fonctions similaires à celles que le salarié exerce. La présente disposition produira effet pendant toute l'exécution du présent Contrat, et poursuivra douze (12) mois suivants la fin, pour quelque raison que ce soit.

Article 26 : Force Majeure

En cas de force majeure telle que définie par les dispositions du Code civil et la jurisprudence, rendant impossible l'exécution par l'une des Parties de ses obligations, la Partie impactée s'engage à en informer l'autre dans les meilleurs délais.

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable, vis-à-vis de l'autre Partie, de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat, qui serait due à la survenance d'un cas de force majeure. On entend par cas de force majeure, ceux retenus par la jurisprudence française.

De plus, les Parties conviennent expressément que seront considérés par elles comme des cas de force majeure, ayant pour effet l'exonération de toute responsabilité, les événements imprévisibles et irrésistibles suivants affectant la fourniture du service : les intempéries, attentats, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à l'exécution des prestations, agitations, rébellions, insurrections, émeutes, guerres, déclarées ou non, grèves totale ou partielle, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur de télécommunication, perturbations ou interruptions des moyens de télécommunications gérés par les opérateurs de télécommunication, actes de tiers (ex : DDoS).

Les obligations respectives des Parties seront, dans un premier temps, suspendues pendant la durée de l'existence de la force majeure, à l'exception des obligations pouvant survivre, telles que celles visées aux articles « Confidentialité » et « Propriété intellectuelle ».



Si le cas de force majeure persiste au-delà d'une durée de quarante-cinq (45) jours, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties par la présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 27 : Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

Article 28 : Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance.

Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Article 29 : Exécution forcée en nature

En cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance dispose du droit de requérir l'exécution forcée en nature des obligations découlant des présentes. Conformément aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, le créancier de l'obligation pourra poursuivre cette exécution forcée après une simple mise en demeure, adressée au débiteur de l'obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception demeurée infructueuse, sauf si celle-ci s'avère impossible ou s'il existe une disproportion manifeste entre son coût pour le débiteur et son intérêt pour le créancier.

Article 30 : Résolution du contrat

30.1 Résolution pour inexécution d'une obligation suffisamment grave

La Partie victime de la défaillance pourra, nonobstant la clause de « Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations » figurant ci-après, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie Défaillante, la résolution fautive des présentes, 45 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

30.2 Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations suivantes : le non-paiement à l'échéance des services commandés par le Client, le non-respect des dispositions civiles et pénales dans l'utilisation des services, visées aux articles 7.3 et 16.4 du présent contrat, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 45 jours après l'envoi réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

Article 31 : Tolérances

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent contrat, ni générer un droit quelconque.

Article 32 : Assurance

Chacune des Parties reconnaît et déclare être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité civile garantissant les dommages pouvant survenir à l'occasion du présent Contrat, et s'engage à maintenir ledit contrat d'assurance.

Article 33 : Loi Applicable – Règlement des différends

Le Contrat est soumis à la loi française.

En cas de litige entre les Parties relatif à la formation, la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties essaieront dans la mesure du possible de résoudre leur litige à l'amiable.

En cas d'échec de cette tentative, il sera fait application des règles habituelles de compétence juridictionnelle, étant précisé que les tribunaux compétents seront ceux du siège de la Société HELIANTIS.



Paraphe du CLIENT sur toutes les pages.

Signature du CLIENT dans les conditions ci-dessous :

Le CLIENT

Je reconnais avoir lu les présentes conditions et les accepter sans aucune réserve.

Le _____ à _____

Nom du CLIENT :

Nom du représentant :

Signature :

(cachet)

