



CONDITIONS GENERALES D'HEBERGEMENT

Les conditions générales ci-après s'appliquent pour tous les services hébergés par le partenaire choisi par SPI Software. A des fins de simplification, SPI Software et son partenaire sont dénommés ci-après conjointement [l'hébergeur]. Ces conditions retranscrivent les engagements du partenaire technique offrant la solution d'hébergement, au travers de SPI Software. SPI Software informera le client des coordonnées du partenaire, et communiquera au client un dossier technique présentant la configuration de ses services hébergés.

1. OBJET

Ce contrat a pour but de définir les conditions d'hébergement d'un serveur client (physique ou virtuel) et/ou d'un service hébergé dans le Data Center de l'hébergeur.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de l'hébergeur toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles l'hébergeur s'engage avec le Client.

Les présentes conditions générales de service peuvent être complétées le cas échéant par des conditions particulières et/ou annexes proposées par l'hébergeur.

L'utilisation par le Client des solutions hébergées SPI Software entraîne obligatoirement l'acceptation des présentes conditions. Toutes modifications de ces conditions seront opposables au client dès leur communication, par quelque moyen que ce soit.

2. OBLIGATIONS DE L'HEBERGEUR

L'hébergeur s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. L'hébergeur ne répond que d'une obligation de moyens.

3. RESPONSABILITE DE L'HEBERGEUR

L'hébergeur s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGPD). A ce titre, l'hébergeur agit en qualité de sous-traitant et peut potentiellement avoir accès à des données personnelles. Il s'engage à ne traiter ces données personnelles que dans le cadre d'une stricte finalité d'hébergement prévue au présent contrat.

Conformément à l'article 28.3 du règlement, il est rappelé que le client, responsable du traitement, assume la responsabilité du traitement des données personnelles et que celui-ci dispose des droits, notamment définis à l'article 28 du règlement susvisé.

L'hébergeur ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur le Service du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

L'hébergeur ne pourra être tenu responsable envers le Client de l'introduction d'un virus informatique sur le Service du Client.

L'hébergeur ne saurait être tenu responsable d'une défaillance ayant pour origine une mauvaise utilisation du Service par le Client.

4. CAS DE FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'hébergeur ne sera pas engagée en cas de force majeure :

- Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à l'hébergeur au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux



de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de l'hébergeur ("Cas de Force Majeure"), alors l'hébergeur, sous réserve d'une prompte notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

- Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés,
- divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client,
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel l'hébergeur n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance,
- demande d'interruption temporaire ou définitive du Service émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Les réparations dues par l'hébergeur en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de l'hébergeur, si sa responsabilité était engagée et prouvée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à l'hébergeur pour la période considérée ou facturées au Client par l'hébergeur ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de l'hébergeur a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de son Service. L'hébergeur dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du Client à l'exclusion de celle de l'hébergeur.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura



fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, l'hébergeur ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client. Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus et des points visés aux conditions particulières, et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour l'hébergeur de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels l'hébergeur pourrait prétendre.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de l'hébergeur. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de l'hébergeur à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir l'hébergeur de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre l'hébergeur et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client s'engage à informer l'hébergeur dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 24 heures de toute perte éventuelle des mots de passe.

6. SUPPORT TECHNIQUE

L'objectif est de réaliser les prestations nécessaires afin de permettre la bonne marche du système informatique et/ou l'assistance du Client, définit sur la base des options convenues sur le bon de commande ou de la proposition commerciale (conditions particulières).

6.1 Principes de base

Le principe de base du contrat de Service, est d'offrir aux entreprises une assistance pour leurs systèmes informatiques. Cette offre se décline en deux (2) types d'interventions distinctes :

- Actions correctives (actions suite à un incident). La maintenance corrective (engagée suite à un appel du Client) se différencie par son caractère aléatoire et d'urgence qui la rend non quantifiable et non planifiable. Il s'agit d'effectuer la prise en compte de l'incident, l'analyse, le diagnostic et la remise en service du système informatique (éventuellement de solutions de contournement) dans les conditions définies ci-dessous à l'alinéa « centre d'appels ».
- Actions préventives : Des actions préventives de surveillance de l'infrastructure centrale (serveurs) sont réalisées périodiquement par le Prestataire dans le but de contrôler le bon fonctionnement des serveurs et de certains éléments actifs de réseaux.

6.2 Centre d'Appels

Dès que le Client détecte une anomalie, il joint le Centre d'Appels de l'hébergeur, dont la mission est d'identifier l'incident, de le répertorier et de contacter le Pôle de Compétences pour qu'il engage le processus de réparation en identifiant le niveau de sévérité :

- Le Niveau 0 correspond à des cas non bloquants. Le délai de prise en compte est de 8 heures ouvrées (sous réserve des plages d'ouverture du service). Si cela nécessite une intervention sur site, cela fera l'objet d'une planification.
- Le Niveau 1 correspond à des cas faiblement bloquants. Le délai de prise en compte est de 4 heures ouvrées (sous réserve des plages d'ouverture du service). Si cela nécessite une intervention sur site, le délai d'intervention est de J+1 ouvrés à J+3 ouvrés selon les cas.
- Le Niveau 2 correspond à un problème entraînant une interruption totale du service. Le délai de prise en compte est immédiat (sous réserve des plages d'ouverture du service). Si cela nécessite une intervention sur site, le délai d'intervention est au maximum de 4 heures ouvrées.

Le Client peut contacter L'hébergeur par mail ou par téléphone.



Afin de garantir un service de qualité, nous demandons au Client d'identifier un nombre restreint d'interlocuteurs informés sur le périmètre de couverture du contrat. Cette (ces) personne(s) sera(seront) l'(les) interlocuteur(s) privilégié(s) du Prestataire.

6.3 Processus de dépannage

Pour engager le processus de dépannage, le Prestataire utilisera l'un des moyens suivants :

- Intervention téléphonique : le Prestataire guidera et assistera le Client par téléphone pour effectuer des actions correctives.
- Intervention par télémaintenance : Le Prestataire se connectera, via une solution de prise de main à distance sur un poste/serveur du réseau informatique du Client.

7. SAUVEGARDE

7.1 Logiciel de sauvegarde

Pour la réalisation du service de sauvegarde, l'hébergeur souscrit aux licences nécessaires pour la mise en œuvre de la sauvegarde des données du Client. Ces licences sont non transférables pendant la durée du Contrat.

L'hébergeur fournira au Client les services d'installation et de maintenance corrective de la Sauvegarde.

7.2 Installation et maintenance corrective

L'hébergeur procédera à l'installation du service de Sauvegarde, étant précisé que la bonne installation du service de Sauvegarde est subordonnée à la collaboration active du Client pour identifier les données critiques ainsi que les spécificités de ses applicatifs métiers tels que les bases de données.

7.3 Restauration de données

Si le Client souhaite une restauration de données, il contactera le service Support de l'hébergeur en indiquant la nature de la restauration ainsi que la date de restauration souhaitée. Cette date ne peut être antérieure de plus de 1 semaine à la date du jour.

8. ANTIVIRUS

L'hébergeur propose dans son service d'hébergement la mise en œuvre d'un antivirus commun à l'ensemble de la plateforme (serveurs physiques ou machines virtuelles) supervisé par les équipes techniques l'hébergeur.

La désactivation de l'antivirus par le Client entraîne sa responsabilité en cas d'infection virale.

Le Client doit dans tous les cas disposer d'un antivirus à jour sur ses serveurs hébergés.



9. GARANTIE DE DISPONIBILITE

Il est convenu avec le Client que l'hébergeur met en œuvre tous les moyens techniques et humains pour faire bénéficier au client d'un service de disponibilité constante.

Le Service est dit disponible lorsque le Client peut depuis son « Serveur » émettre et recevoir des données vers et depuis le réseau du Data Center de l'hébergeur.

Le Service est dit indisponible lorsque toutes les conditions suivantes sont réunies :

- Le Client ne peut transmettre ou recevoir depuis et vers le réseau du Data Center de l'hébergeur
- La durée de l'indisponibilité est supérieure à 15 minutes
- L'indisponibilité ne fait pas l'objet d'un avertissement de maintenance au minimum 48 heures au préalable

L'hébergeur garantit une disponibilité minimale de 99% sur un mois calendaire.

Le Client sera indemnisé à sa demande par un avoir commercial de 1% du loyer fixe mensuel contractuel du service indisponible par heure entière d'indisponibilité sur une période d'un mois calendaire.

Le montant des indemnités de disponibilité du service ne peut excéder 45% du montant du loyer mensuel du service en question.

Le Client ne pourra pas prétendre bénéficier d'indemnisation ou dommages et intérêts pour les préjudices directs ou indirects tels que la perte de Clientèle, perte de chiffre d'affaires, de bénéfice ou de compétitivité. La responsabilité de l'hébergeur est expressément limitée aux indemnités prévues dans le cadre du présent contrat.

Taux de disponibilité annuel du serveur (hors maintenance)	99 %
Préavis d'indisponibilité des serveurs pour maintenance (sauf panne)	10 jours ouvrés minimum
Plage horaire de maintenance (sauf panne ou préavis contraire)	Lundi – Vendredi : 07h00-8h30, 12h30-13h30, ou 18h30-21h00 Samedi - Dimanche : journées entières
Durée maximum d'une maintenance classique (sauf panne ou préavis contraire)	4h
Délai maximum de résolution d'un problème critique impliquant interruption de service	4 heures
Plage horaire du support et service Client	Du lundi au vendredi : de 08h30 à 17h30 hors jours fériés
Plage horaire de supervision	24h/24h 7j/7j
Fréquence de supervision	Toutes les 15 minutes
Fréquence de création d'images du serveur virtuel	Hebdomadaire ou à la demande
Nombre d'images conservées	4
Délai maximum de récupération du serveur virtuel à partir d'une image	4 heures
Fréquence de sauvegarde des données	Quotidienne
Délai de rétention des sauvegardes de données	1 semaine
Fréquence de réalisation des mises à jour	A la demande

Cas d'exclusions de la garantie de disponibilité : La garantie de disponibilité ne saurait s'appliquer si le Client a volontairement provoqué l'arrêt de sa machine.



10. CONDITIONS D'EXPLOITATION

Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par l'hébergeur, et extérieure à ses moyens techniques et ne peut en aucun cas mettre en jeu sa responsabilité.

Par ailleurs, le service est restreint, limité ou suspendu de plein droit par l'hébergeur :

- s'il apparaît que le Client utilise les services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme aux présentes conditions générales ;
- en application des conditions particulières ;
- si l'hébergeur reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées, ou par un tiers, et notamment conformément à la loi de Confiance pour l'Economie Numérique du 21 juin 2004 dès lors que le caractère manifestement illicite est porté à la connaissance d'hébergeur.

11. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des parties s'interdit d'engager, directement ou indirectement, le personnel de l'autre partie pendant toute la durée du présent contrat et pendant les 12 mois qui suivront la cession de la relation contractuelle.

Le non-respect de cette clause par l'une des parties entraîne pour l'autre partie le versement d'une indemnité, dont le montant sera égal à la rémunération brute perçue par le salarié au cours des 12 derniers mois précédant son départ.

12. CESSION

Le présent contrat ne peut être cédé sous quelque forme que ce soit sans l'accord exprès des deux parties. Le client s'interdit expressément de céder ou de transmettre à tout tiers, y compris l'une quelconque de ses filiales, même à titre gratuit, tout ou partie des droits et /ou obligations qu'il tient des présentes conditions.

13. LOI

Le présent contrat est soumis à la Loi Française.

14. ATTRIBUTION DE COMPETENCE

En cas de litige et à défaut d'accord amiable entre les parties, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Montpellier, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

15. DOMICILIATION

Les parties élisent domicile à leur siège social sauf dérogation précisée aux conditions particulières.