



## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES SOLUTIONS LOGICIELLES EN MODE SAAS

Les conditions particulières ci-après s'appliquent à toutes les solutions en mode SaaS fournies par SPI Software. Elles complètent les « Conditions Générales de Ventes » pour ces solutions.

Le mode SaaS (Software as a Service) désigne les solutions fournies au travers d'un abonnement, incluant les services tels que l'hébergement et la maintenance. Les solutions sont accessibles à distance, via le réseau Internet.

### 1. OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture de solutions en mode SaaS par SPI Software auprès du Client.

Les présentes conditions particulières de service sont complétées par les « Conditions Générales d'Hébergement » de SPI Software.

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. LICENCE

La connexion au service en ligne permettant d'accéder à la solution SPI Software en mode SaaS, via un identifiant (login) et mot de passe (password) utilisateur, est considérée comme preuve de l'activation du compte, emportant l'adhésion aux présentes conditions, et la facturation de l'usage de la solution, selon les conditions commerciales en vigueur.

#### 2.1 Création et activation de nouveaux comptes

L'administrateur de compte client peut avoir la possibilité d'activer de nouveaux comptes utilisateurs. Dans ce cas, les règles d'activation du compte s'appliquent : la connexion via un nouveau login et password utilisateur entraînent sa facturation.

Le client est seul responsable de la création de nouveaux comptes.

#### 2.2 Désactivation de compte

Les comptes utilisateurs peuvent être désactivés par l'administrateur de compte client, ou bien par SPI Software (ou son partenaire/distributeur), à la demande du client.

La désactivation d'un compte client pour une période supérieure à 30 jours entraîne l'arrêt de la facturation du service. Durant cette période de 30 jours, les données du compte utilisateur restent accessibles en lecture seule.

### 3. HEBERGEMENT

Les conditions d'hébergement sont définies dans les « Conditions Générales d'Hébergement ».

### 4. UTILISATION DE LA SOLUTION

La solution est accessible via le réseau Internet, via une adresse (URL) communiquée par SPI Software. Le Client ne pourra procéder à aucune reproduction partielle ou totale du logiciel, quelle qu'en soit la forme. Le Client s'interdit d'adapter, de modifier, altérer ou réviser le logiciel, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord du concédant.

### 5. MAINTENANCE

La maintenance du logiciel est incluse dans la souscription ; elle est assurée par SPI Software dans les conditions prévues dans les « Conditions Générales de Maintenance et Support ».



## 6. SAUVEGARDE

La sauvegarde de l'environnement de travail complet de la solution est incluse dans la souscription. Elle inclut le logiciel et les données clients (comptes utilisateurs, base de données, documents, pièces jointes ...).

La restauration des données est réalisée gratuitement à l'initiative de SPI Software, dans le cadre d'un problème lié à la solution ou à l'infrastructure d'hébergement.

Dans le cas d'un problème lié à une erreur de la part du client, ou une intrusion dans le système depuis un ordinateur du Client, la prestation de restauration sera facturée au tarif en vigueur.

A noter que les environnements de tests ou de pré-production ne sont pas sauvegardés, et ne sont pas couverts par le présent contrat.

## 7. DISPONIBILITE

SPI Software met à disposition du Client la solution en mode Saas, au travers de services hébergés. Il est convenu que SPI Software met en œuvre les moyens techniques et humains pour faire bénéficier le Client d'une disponibilité constante.

La solution est accessible via Internet, 24h/24 et 7j/7. Elle est supervisée en permanence.

SPI Software garantit une disponibilité minimale de la solution de 99% sur un mois calendaire. La solution est dite indisponible lorsque :

- Le Client ne peut pas accéder au service
- 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

En cas de manquement à cet engagement de disponibilité, 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 SPI Software est expressément limitée aux indemnités prévues dans le cadre du présent contrat.

Le Client reconnaît que les fluctuations de la bande passante et les aléas de son propre Fournisseur d'Accès Internet (FAI) sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par SPI Software, et ne peuvent en aucun cas mettre en jeu la responsabilité de SPI Software.

## 8. LIMITATION DE RESPONSABILITE

### 8-1. Données personnelles

SPI Software 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, SPI Software agit en qualité de sous-traitant et peut potentiellement avoir accès à des données personnelles et s'engage à ne traiter ces données personnelles que dans le cadre des finalités de maintenance prévues 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 (article 6.2 du présent contrat).



## **8-2. Autres cas de limitation de responsabilité**

SPI Software sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client de l'une des clauses du présent contrat et dans les cas prévus dans le chapitre "exclusions".

SPI Software ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects, y compris la perte de données ou d'informations.

Enfin, la responsabilité de SPI Software ne pourra être recherchée en cas de force majeure ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grève, conflits sociaux, sinistres ou accidents.

## **9. DUREE**

La souscription à la solution en mode SaaS est disponible pour une durée de 1 mois ou 1 an, selon la formule choisie par le client.

L'abonnement est renouvelé tacitement et automatiquement à l'issue de chaque période.

Il pourra y être mis fin par le Client à tout moment, en respectant un préavis de 30 jours dans le cas d'échéances mensuelles, ou de 90 jours dans le cas d'échéances annuelles.

## **10. RESILIATION ANTICIPEE**

SPI Software se réserve la possibilité de rompre unilatéralement le présent contrat, moyennant fixation d'un délai de préavis de 30 jours dans les cas suivants :

- non-paiement des échéances ;
- divulgation à des tiers d'éléments constitutifs du logiciel ;
- non-respect d'une des conditions prévues dans le contrat ;

SPI Software se réserve la possibilité de rompre unilatéralement le présent contrat et de suspendre avec effet immédiat l'accès à la solution en mode SaaS dans les cas suivants :

- piratage de la solution ;
- utilisation frauduleuse ;

Dans ce cas, le Client ne pourra se prévaloir d'aucune indemnité de rupture, et SPI Software se réserve son droit de poursuite.

## **11. FIN DU CONTRAT**

En cas de terminaison du contrat, du fait de son expiration, de sa résiliation anticipée ou pour quelque raison que ce soit, le client se trouvera dans l'obligation :

- de cesser immédiatement toute utilisation de la solution ;
- de régler toutes les redevances et sommes dues au concédant dans les trente jours suivant la fin du contrat.

## **12. COÛTS & PAIEMENTS**

Les coûts se rapportant à la souscription de la solution en mode SaaS sont définis dans l'offre commerciale transmise par SPI Software, ou bien sur son site Web dans le cas d'une vente en ligne.

Tous les abonnements sont facturés par période à échoir, la périodicité pouvant être le mois, le trimestre ou l'année, selon les services.

Le paiement est dû en début de période. Les paiements mensuels sont obligatoirement effectués par prélèvement automatique ou paiement récurrent par carte bancaire, dans les 10 jours de début de mois. Les paiements trimestriels ou annuels peuvent être réalisés par prélèvement ou virement.

Toutes les factures sont payables à réception, comptant, sans escompte.

## **13. LITIGES**

Le tribunal compétent pour tout litige entre le Client et SPI Software est le Tribunal de Commerce de Montpellier (France).

Toutefois, les parties s'entendent pour tous différends découlant du présent accord, de négocier de bonne foi et de faire les efforts maximums pour tenter de résoudre les éventuels litiges entre les parties.