CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES

ATLANTIC SOFT

Applicables au 1er janvier 2026 – Version 1.0 (version web)

1. OBJET

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

Il est établi, ce jour, un contrat, qui formalise les relations commerciales, entre le client et ATLANTIC SOFT, société par actions simplifiée au capital de 5 000 euros, dont le siège social est situé Parc d'activité du Val Saint-Martin, 2 rue Georges Charpak, 44210 Pornic, immatriculée au RCS de Saint-Nazaire sous le numéro SIREN 840 835 193 désigné le Fournisseur. Il n'est pas transférable et pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties, en cas d'inobservation de l'une de ses clauses, selon les modalités fixées ci-après. Le contrat est soumis aux présentes conditions et implique l'acceptation de celles-ci par le client sans que le Fournisseur ne soit tenu à rappel dans la rédaction de ses factures, lettres, bulletins de livraison ou tout autre document. Par le présent contrat, le Fournisseur s'engage, dans la limite des conditions définies ci-après, à mettre à la disposition du client des services et des fournitures figurant dans les conditions particulières signées par les deux parties.

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

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

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

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

2. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES

Le présent contrat est applicable à toutes les marchandises et prestations vendues par le Fournisseur. Elles sont applicables dans leur intégralité pour tout contrat passé entre le Fournisseur et le client en France ou à l'étranger, quel que soit le lieu de livraison. Aucune dérogation aux conditions de vente ne pourra être admise sans approbation expresse et préalable d'ATLANTIC SOFT. Le présent contrat s'adresse exclusivement à des clients professionnels, agissant pour les besoins de leur activité professionnelle, à l'exclusion des consommateurs au sens du Code de la consommation.

3. DURÉE ET RENOUVELLEMENT

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

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

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

4. PRISE D'EFFET DU CONTRAT

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

5. TARIF

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

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

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

- Les utilisateurs
- Les périphériques physiques ou virtuels
- Les messages tels que l'EDI, l'envoi et la réception de FAX, l'OCR
- Les capacités de stockage

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

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

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

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

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

6. CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Les factures sont payables au Fournisseur de telle manière que ce dernier dispose des sommes le jour de l'échéance figurant sur la facture. Sauf stipulation contraire des conditions particulières, le délai de règlement des factures est de trente (30) jours à compter de la date d'émission, sans pouvoir excéder soixante (60) jours. Le règlement est dû avant la livraison pour toute commande jusqu'à 5000 € HT. Au-delà, toute commande fait l'objet d'un acompte préalable de 50 %.

7. PÉNALITÉS DE RETARD

Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture. Ces pénalités sont calculées sur la base d'un taux annuel de 10 %, ou de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur si ce dernier montant est supérieur. Tout retard de paiement donnera également lieu au profit du créancier, en plus des pénalités de retard, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. S'il s'avère que les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, la société ATLANTIC SOFT pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification. En outre, la société ATLANTIC SOFT se réserve le droit, jusqu'au règlement intégral de la facture en cours, de suspendre toute livraison ou tout contrat en cours, de résilier tout contrat en cours, et ce, sans préjudice de tout dommage et intérêt.

8. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

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

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

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

9. GARANTIE

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

10. ASSISTANCE

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

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

11. RÉCEPTION DES DEMANDES

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

Afin de faciliter le traitement des demandes le Fournisseur invite le client à privilégier le courriel support@atlanticsoft.fr pour toutes assistances.

Les demandes des clients sont reçues, les jours ouvrables, du lundi au vendredi, de 8 à 12 heures et de 14 h à 17 heures, par téléphone au 02 51 18 01 27 ou par courriel à support@atlanticsoft.fr. Toute demande est consignée dans la base de données du Fournisseur, assurant la traçabilité et le suivi des interventions. À la résolution de l'incident, un mail est automatiquement généré et envoyé au responsable informatique désigné. Ce mail relate le détail de la demande et les réponses données.

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

12. ENGAGEMENTS DU FOURNISSEUR

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

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

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

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

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

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

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

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

13. OBLIGATIONS DU CLIENT

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

- Absence de variation ou défaillance de l'alimentation électrique.
- Câblage informatique conforme aux prescriptions et aux normes en vigueur.
- Accès Internet (liaison xDSL, fibre optique ou mobile) souscrit par le client auprès de l'opérateur de son choix, en état de fonctionnement et disposant d'une IP fixe lorsque les services le requièrent.

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

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

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

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

14. LIMITES DE RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR

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

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

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

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

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

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

La responsabilité financière du Fournisseur, que ce soit en raison d'incidents, d'arrêts ou de dysfonctionnements ou pour toute autre cause, ne pourra excéder le montant des redevances ou droits d'utilisation perçus par le Fournisseur dans la limite de 15 % de la redevance rapportée à l'année. En aucun cas, cette responsabilité ne saurait couvrir les pertes directes ou indirectes liées à ces incidents ou interruptions, notamment les pertes d'exploitation ou commerciales et les troubles sociaux. Ces limitations ne s'appliquent ni en cas de faute lourde ou dolosive du Fournisseur, ni aux dommages corporels, ni lorsqu'elles priveraient de sa substance une obligation essentielle du Fournisseur.

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

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

15. FORCE MAJEURE

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

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

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

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

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

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

16. RÉVISIONS

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

17. RUPTURE DU CONTRAT

À l'initiative du Fournisseur :

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

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

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

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

À l'initiative du client :

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

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

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

18. DONNÉES PERSONNELLES

Le Fournisseur traite, en qualité de responsable de traitement, des données à caractère personnel relatives aux contacts de ses clients (gestion de la relation contractuelle, facturation, assistance et, avec leur consentement, prospection). Ces traitements, fondés sur l'exécution du contrat, le respect des obligations légales et le consentement, sont réalisés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement RGPD UE 2016/679 du 27 avril 2016.

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

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

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

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

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de leurs données, qu'elles peuvent exercer en écrivant à support@atlanticsoft.fr ou à l'adresse du siège social. Elles peuvent également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Sous-traitance de données personnelles

Lorsque, dans le cadre des services d'infogérance, d'hébergement ou de sauvegarde, le Fournisseur traite des données personnelles pour le compte du Client, le Client est responsable de traitement et le Fournisseur agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Dans ce cas, le Fournisseur s'engage à :

- Traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client et pour la seule exécution du contrat ;
- Garantir la confidentialité des données et veiller à ce que les personnes autorisées à les traiter y soient tenues ;
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données ;

- Ne faire appel à un autre sous-traitant (éditeurs, hébergeurs, fournisseurs de service) que dans le cadre des services souscrits, le Client donnant à cet effet son autorisation générale par la signature du contrat, et l'informer de tout changement ;
- L'assister, dans la mesure du possible, pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
- Notifier au Client toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance ;
- Mettre à sa disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et permettre des audits raisonnables, avec préavis et aux frais du Client ;
- À la fin du contrat, restituer ou supprimer les données selon le choix du Client, dans les conditions prévues aux articles 17 et 22.

19. NON-VALIDITÉ PARTIELLE

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

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

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

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

20. ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution du présent et de ses suites, les parties élisent domicile en leurs sièges sociaux respectifs. Le siège social d'ATLANTIC SOFT est situé Parc d'activité du Val Saint-Martin, 2 rue Georges Charpak, 44210 Pornic.

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

21. CONFIDENTIALITÉ

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

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

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

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

Ne sont toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- Faisaient partie du domaine public au moment de leur divulgation ou qui sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au présent article,

- Étaient connues de la partie les ayant divulguées sans obligation de confidentialité à la date d'effet des présentes,
- Résultent de développements internes menés par la partie les ayant divulguées sans utilisation d'informations confidentielles au sens du présent article.

22. PROPRIÉTÉ DES DONNÉES ET DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

A. Données

Il est rappelé que les données appartiennent au Client.

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à informer le Fournisseur sans délai de toute connaissance de l'un des cas visés ci-dessus. Par ailleurs, le Fournisseur pourrait être amené à suspendre l'accès aux services dans les circonstances visées ci-dessus.

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

Le Fournisseur n'acquiert aucun droit sur aucun des contenus stockés par le Client sur ses équipements dans le cadre du présent contrat qui entre dans le cadre de l'activité du client. Le Fournisseur s'interdit donc d'adapter, de traduire ou de recopier les informations de toute nature qui lui sont confiées par le Client, hors sa prestation normale de sauvegarde des contenus de ses équipements.

B. Programmes, composants et accessoires

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

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

De même, sauf spécification contraire, les composants de gestion utilisés par le Client, les fichiers, les paramétrages et les bases de données qui assurent le fonctionnement du système d'information ainsi que toute la documentation associée dans le cadre du présent contrat, restent la pleine et entière propriété du

Fournisseur. Ils font partie de son savoir-faire, sans égard au fait que les éléments le composant puissent ou non être protégés en l'état actuel de la législation par un droit d'auteur ou de toute autre manière.

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

23. OBLIGATION LÉGALE

Le Client pourra exercer ses droits sur les données personnelles le concernant auprès du Fournisseur dans les conditions de l'article 18, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, pour l'ensemble des informations communiquées au Fournisseur.

A. Contrôle fiscal et social

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

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

Le Client demeure responsable de la conformité de ses logiciels et de ses données aux obligations fiscales et comptables en vigueur.

B. Informatique et liberté

Le Client s'engage à détenir l'ensemble des droits de propriété intellectuelle pouvant porter sur les données. Il incombe au Client, en sa qualité de responsable de traitement, de respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles, notamment le RGPD et la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

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

Sous réserve des dispositions visées au second paragraphe ci-dessus, le Fournisseur s'engage à respecter intégralement les dispositions relatives à la loi du 6 janvier 1978 et les instructions documentées du Client.

24. LITIGES – DROIT APPLICABLE

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

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

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

25. CLAUSES PARTICULIÈRES POUR LES COLLECTIVITÉS LOCALES

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

Par dérogation à l'article 5, la redevance est facturée en début de période et elle est payable sous 30 jours nets de tout escompte par virement. Par dérogation à l'article 7, le taux des pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de recouvrement sont ceux prévus par la réglementation applicable aux personnes publiques.

26. DESCRIPTIF

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

A. COMPOSANT(S) DE GESTION

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

Le composant de gestion associe des solutions métiers développées ou dérivées par le Fournisseur aux logiciels standards tels qu'OXYGÈNE ® de Memsoft ou tout autre logiciel similaire.

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

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

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

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

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

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

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

cas le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable de la réponse ou de la non-réponse de l'éditeur, du constructeur ou du Fournisseur de service.

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

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

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

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

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

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

B. LOCATION

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

En cas de location ou de prêt, le client demeure, vis-à-vis du Fournisseur, responsable de tous dommages au matériel, à ses accessoires et logiciels. Conformément à l'article 14 du contrat, le client devra justifier d'un contrat d'assurance garantissant le matériel loué. À l'issue du contrat ou lors d'une résiliation par le client, celui-ci s'engage à restituer le matériel en état de fonctionnement, dans les meilleurs délais. Le démontage de l'installation et son rapatriement chez le Fournisseur est à la charge du client. Dès réception du matériel, le Fournisseur procédera à un contrôle technique final. En cas de non-restitution ou de dégradation de tout ou partie du matériel, le client doit verser au Fournisseur un dédommagement qui correspond à la valeur du matériel ou à sa remise en état augmentée d'un montant forfaitaire de 200 €.

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

Ensuite, le Fournisseur ou un tiers dûment mandaté, assure la réparation sur site, pièce(s) et main d'œuvre, du matériel désigné dans le contrat. Le Fournisseur pourra également procéder à un échange standard du

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

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

C. INFOGÉRANCE

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

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

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

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

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

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

SERVEUR

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

Le Fournisseur s'engage à assurer le bon fonctionnement du système d'exploitation et des logiciels du serveur dans un délai de deux (2) jours ouvrés avec au minimum trois (3) logiciels couverts par l'assistance et une (1) imprimante sur un (1) poste. En cas d'incident technique grave, le Fournisseur mettra tout en œuvre pour assurer la continuité de l'exploitation en mode dégradé et il disposera d'un délai supplémentaire de deux (2) jours ouvrés.

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

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

Le Fournisseur paramètre la sauvegarde et communiquera au client une liste décrivant les dossiers qui sont intégrés dans les procédures de sauvegarde. La responsabilité du Fournisseur se limite expressément à ladite liste. Le client s'oblige à informer le Fournisseur de toutes modifications qui seraient susceptibles d'avoir une incidence sur ces procédures, notamment les rajouts, modifications et suppressions de dossiers ou de programme. Le client consultera les rapports de sauvegarde et informera immédiatement le Fournisseur de

toute défaillance et tout particulièrement de l'absence du rapport de sauvegarde ou d'un message anormal sur le rapport de sauvegarde. À la demande du client, le Fournisseur pourra effectuer des opérations de restauration de données.

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

L'assistance se limite à l'utilisation courante des produits dans les versions minimales suivantes, au 1er septembre 2026 : Windows Server, Microsoft SQL Server, Microsoft Hyper-V, Veeam.

STATION DE TRAVAIL

L'assistance se limite à l'utilisation courante des produits ci-dessous au 1er septembre 2026 : Windows, Microsoft Office / Microsoft 365, WatchGuard. Il est expressément convenu que les versions home de Windows sont exclues du contrat d'infogérance.

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

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

IMPRIMANTE

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

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

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

STANDARD TÉLÉPHONIQUE

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

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

Le Fournisseur s'engage à assurer la disponibilité de l'équipement téléphonique dans un délai d'un (1) jour avec un minimum de cinquante (50) % du nombre de postes téléphoniques couvert par le présent contrat. En cas d'incident technique grave, le Fournisseur mettra tout en œuvre pour disposer chez le client d'un équipement téléphonique offrant des fonctionnalités proches. Il disposera, pour cela d'un délai supplémentaire d'un (1) jour ouvré.

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

LES PÉRIPHÉRIQUES ET LOGICIELS DIVERS

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

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

D. FOURNISSEUR DE SERVICE

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

La liste des produits au 1er septembre 2026 est la suivante : MICROSOFT 365 ©, NOM DE DOMAINE, 3CX ©, VEEAM ©.

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

E. SERVICE DE SAUVEGARDE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Un deuxième NAS sur le site du client qui est installé dans un autre lieu de telle sorte que la destruction simultanée des 2 NAS soit improbable. Le Fournisseur ne préconise pas cette solution qui n'est dictée que par des contraintes budgétaires.

- Un deuxième NAS connecté par Internet vers un autre site du client. Cette solution nécessite des liaisons Internet adaptées à la volumétrie de transfert.
- Un espace disque dédié chez le Fournisseur.
- Un espace disque dédié chez un prestataire du Fournisseur.

Le(s) NAS installé(s) dans les locaux du client sont sous la responsabilité du client qui devra s'assurer de leur bon fonctionnement. Le Fournisseur préconise une alimentation électrique protégée pour les NAS et le client devra informer sans délai le Fournisseur de tout dysfonctionnement. Le Fournisseur n'est pas responsable de la perte de(s) NAS ou de leur intégrité qui peut entraîner jusqu'à la perte totale des données sauvegardées du client.

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

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

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

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

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

F. FOURNISSEUR D'ACCÈS HÉBERGÉ

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

Définitions

- « Sites WEB » : permet l'accès aux applications par le réseau informatique.
- « Serveur » : ensemble des matériels, logiciels et services sur lesquels sont implémentés les Sites et les logiciels permettant de les rendre consultables à distance.
- « Mise en Service » : date à laquelle le service se trouve effectivement ouvert sur l'infrastructure du Fournisseur et se trouve effectivement accessible aux utilisateurs à distance.
- « Incident Bloquant » : tout incident rendant impossible ou inutilisable l'ensemble ou l'essentiel des services d'hébergement utilisés par les utilisateurs connectés du client sur l'infrastructure du Fournisseur.

- « Utilisateur » : toute personne, physique ou morale, sans considération de sa localisation géographique, désignée comme telle par le Client au Fournisseur et qui accède directement ou indirectement aux services proposés par le Fournisseur.
- « Client » : la personne morale ci-dessus mentionnée pour laquelle le Fournisseur effectue les prestations.
- « Centre d'Hébergement » : le lieu physique où sont concentrés l'ensemble des matériels, logiciels et services associés utilisés par le Fournisseur pour les besoins du contrat et qui sont connectés à tout type de réseaux de communication publics ou privés.

Le Fournisseur met à la disposition du client un accès privé et sécurisé par Internet aux logiciels et aux données du contrat. Le client reconnaît avoir une connaissance suffisante du réseau Internet, de son fonctionnement, de ses caractéristiques et de ses limites et avoir reçu du Fournisseur toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au contrat en toute connaissance de cause. Il a notamment pu apprécier les délais de réponse et il reconnaît qu'ils sont conformes à une utilisation normale et souhaitée.

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

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

- Assurer les prestations d'assistance téléphonique conformément au contrat.
- Le service est disponible cinq (5) jours sur sept (7), du lundi au vendredi, de huit (8) heures à dix-sept (17) heures, avec un taux de disponibilité de 99 % sur ces plages horaires.
- Assurer une capacité d'exécution des logiciels sur les serveurs dans la limite des versions supportées par le Fournisseur soit à la date du 1er septembre 2026 : Windows Server.
- Permettre le retour d'impression sur des imprimantes reconnues par Windows Server et compatibles avec le service RDS de Microsoft ©.
- Garantir l'exclusivité des données pour le client et s'interdire toute exploitation de celles-ci.
- Mettre à jour le système d'exploitation, les logiciels standards tels que Microsoft © Office et les composants de gestion en collaboration avec les Fournisseurs de service.
- En cas de besoins supplémentaires, faire évoluer les capacités techniques du serveur, notamment en matière de disque dur, de mémoire et de processeur.

Le détail de l'infrastructure, des sites d'hébergement et du plan de sauvegarde figure dans les conditions particulières remises au client.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L. LICENCE(S)

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