

1. DEFINITIONS

Administrateur Client désigne l'interlocuteur Client habilité à administrer pour le compte du Client, le service concerné.

Support Client désigne le point de contact du Prestataire, chargé de traiter toutes les demandes du Client telles que déclarations d'incidents, demandes de changements, etc. associées au(x) Service(s) souscrits.

Chef de projet désigne l'interlocuteur du Prestataire pour le Client pendant toute la phase de déploiement des Services.

Pré requis désigne les conditions liées à la souscription et au bon fonctionnement du ou des Services.

Télémaintenance désigne la gestion à distance, dans le cadre du Contrat, des équipements situés dans les locaux du Client par le Prestataire.

Service SaaS : permet au Client de disposer de solutions d'hébergement sur des machines virtuelles pré configurées suivant des architectures définies sur la plateforme d'hébergement du Prestataire et d'une gamme complète de services associés. Ce service permet au Client de construire une solution souple basée sur des composants matériels et des logiciels prédéfinis pour répondre à une activité Internet ou Intranet qui nécessite un hébergement dédié spécifique. La ou les machines virtuelles affectées au Client sont établies sur des plateformes à architecture modulable. L'architecture de la plateforme est définie par le Client parmi celles proposées par le Prestataire.

2. OBJET

La Convention de Services SaaS définit les conditions de mise à disposition par le Prestataire au Client des Services proposés.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

La Convention de Services SaaS est composée des présentes Conditions Spécifiques de leurs Annexes si besoin. Elle relève des Conditions Générales Add-On.

4. DESCRIPTION DES SERVICES INCLUS

Bande Passante : Lors de la souscription au service SaaS, le Client dispose d'une bande passante mutualisée à l'ensemble des Clients de la plateforme d'hébergement du Prestataire pour la connexion des machines virtuelles qui lui sont allouées au réseau Internet.

Sauvegarde : Le Prestataire prend des précautions raisonnables pour assurer la protection matérielle des données que le Client aura déposées sur ses machines virtuelles. Des sauvegardes hebdomadaires sont effectuées à chaud et sont conservées pendant quinze jours. Cependant, pour des raisons techniques, notamment liées aux robots en charge de ces opérations, ces sauvegardes peuvent ne pas avoir lieu à la fréquence susvisée. Par conséquent, le Client doit également effectuer ses propres sauvegardes afin d'éviter la perte ou l'altération de ses fichiers et bases de données. En cas de perte ou de destruction des données du Client et sur demande écrite de ce dernier, la dernière sauvegarde effectuée pourra lui être communiquée. Le Prestataire s'engage à répondre trois fois maximum par année contractuelle à de telles demandes ; au delà, l'opération de restauration fera l'objet d'un devis et, après acceptation du Client, sera facturée au tarif en vigueur au jour de la demande. En matière de pertes et/ou de restauration de données du Client, les obligations et responsabilités du Prestataire sont limitées aux stipulations des conditions générales.

5. CONDITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DES SERVICES

4.1. Le Client s'engage à ne procéder à aucun test de charge, test d'intrusion ou toute autre vérification similaire, sans accord préalable et exprès du Prestataire.

4.2. Aucun équipement dont les caractéristiques ou le type n'auraient pas été préalablement validés par le Prestataire ne devra être raccordé au Réseau Client. Le Prestataire se réserve le droit de déconnecter immédiatement ou de demander la déconnexion immédiate de tout équipement raccordé en violation de cette clause.

4.3. En cas de violation des stipulations du présent article par le Client, ce dernier reconnaît la faculté au Prestataire de suspendre ou de résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires tout ou partie de la ou des Commandes concernées sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Client. Pendant la durée de suspension, le Prestataire continue de facturer le Service.

6. RESPONSABILITE

Outre les cas d'exclusion prévue à l'article « Responsabilité » des Conditions Générales Add-On, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée notamment pour :

- les éventuels délais d'accès ou interruptions des réseaux d'accès à Internet et notamment de l'accès au Portail Web de suivi des incidents et/ou de supervision, de la défaillance des équipements du Client et de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données,
- les intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client. Le Client reste seul responsable de la protection de ses systèmes informatiques contre de telles intrusions,
- la transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client ou autres éléments nuisibles et de toute transaction faites via Internet,
- la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet,
- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client,
- la nature ou le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers (notamment les fichiers d'adresses) mais aussi le son, le texte, les images, les éléments de forme, les données accessibles sur le Portail Web, et ce à quelque titre que ce soit,
- la mauvaise programmation ou le mauvais paramétrage de l'application hébergée (site Internet du Client) pour lesquels le Prestataire n'intervient en aucun cas,
- les dommages qui affecteraient le Client ayant pour origine des ressources informatiques externes à celles utilisées dans le cadre de la fourniture du Service par le Prestataire,
- les anomalies ou les défauts de logiciels fournis par des tiers à l'occasion de la prestation, de même que l'arrêt des mises à jour, assistances et supports des mêmes logiciels,
- le sous dimensionnement des accès au Réseau

7. DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Prestataire s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens nécessaires pour rendre accessible le serveur sur sa plate-forme d'hébergement 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. Le taux de disponibilité garanti pour la plateforme hébergeant les solutions SaaS est de 99,50 %. Toutefois, en dehors de ce pourcentage, le Prestataire disposera d'un créneau de 4h de maintenance par mois sur la plate-forme.

En cas de nécessité, le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre l'accès au service pour procéder à une intervention technique de maintenance et/ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement du Service. Le Prestataire fera en sorte d'informer le client, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de l'intervention. Le Prestataire procède aux opérations de maintenance aux heures où le serveur est le moins utilisé par le client, sauf dans le cadre d'une maintenance corrective urgente. Ces interruptions de Service ne pourront donner lieu à une quelconque indemnisation du Client. La disponibilité du service SaaS est mesurée grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). L'IMS correspond au cumul des interruptions de service survenues au cours de la période de référence qui, selon le cas :

- débute le premier janvier ou à la date de la dernière livraison du service, si celle-ci a lieu dans l'année calendaire en cours,
- se termine le 31 décembre, ou à la date de la résiliation, ou à la date de la dernière livraison, si celles-ci ont lieu dans l'année calendaire en cours.

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à 2 jours pour les solutions SaaS

Les durées d'interruption sont comptabilisées :

- durant les jours et heures ouvrables si le Client n'a pas souscrit à l'option Garantie de Temps de Rétablissement de l'Infrastructure HNO,
- 24h/24 et 7j/7 si le Client a souscrit à l'option Garantie de Temps de Rétablissement de l'Infrastructure HNO.



Le montant des pénalités pour non-respect de l'engagement de disponibilité du service varie en fonction du dépassement de la valeur garantie de la manière suivante :

Dépassement du taux de disponibilité	Montant des pénalités
D < 2 heures	25% de l'abonnement mensuel de la solution
2 heures < D < 4 heures	50% de l'abonnement mensuel de la solution
4 heures < D < 6 heures	75% de l'abonnement mensuel de la solution
D > 6 heures	100% de l'abonnement mensuel de la solution

Le montant de l'abonnement mensuel de référence est celui dû par le client au titre du dernier mois de paiement de la solution SaaS hors services optionnels.

8. Garantie de Temps de Rétablissement de l'Infrastructure

La « Garantie de Temps de Rétablissement de l'Infrastructure » (GTR) est un engagement de réactivité du Prestataire qui définit un délai maximum entre la détection d'un dysfonctionnement sur l'infrastructure de la solution SaaS et sa remise en service.

L'incident est considéré comme résolu lorsque les équipes du Prestataire ont rétabli le Service conformément au niveau défini dans le Descriptif de Service. Cette durée est diminuée des temps de retard imputables au Client (Client non joignable, délai dans la prise de décision du Client sur les actions à mener...). Le délai imputable à la restauration de données à partir de supports de sauvegarde est exclu du temps de remplacement de l'infrastructure.

La Garantie de Temps de Rétablissement de l'infrastructure est proposée au Client sous deux formes :

> GTR HO, service inclus de base dans les solutions SaaS et qui est applicable pour toute signalisation effectuée dans les plages horaires d'application suivantes :

- France métropolitaine : de 9 heures à 18 heures (horaire de la France métropolitaine) du lundi au jeudi et le vendredi de 09h à 17h à l'exception des jours fériés ;

> Option GTR HNO, qui est un service proposé en option des solutions SaaS et qui est applicable 24h/24 et 7j/7.

9. périmètre des interventions

La garantie prévoit le remplacement du matériel de l'infrastructure constaté comme défectueux par le Prestataire, et la réinstallation du matériel et des applications préinstallées tels qu'ils ont été livrés lors de la mise en service initiale de la solution SaaS.

Cette garantie n'inclut aucun service de restauration des données de la part du Prestataire sauf option souscrite dans le cadre de l'offre. Le remplacement de la machine virtuelle du Client peut nécessiter le changement de l'adresse IP attribuée initialement à celle-ci.

10. pénalités de non-respect des engagements

La Garantie de Temps de Rétablissement de l'infrastructure permet au Client de bénéficier d'une garantie de remplacement de l'infrastructure qui lui est allouée en cas de dysfonctionnement technique du service. Le Prestataire s'engage à remplacer le matériel constaté comme défectueux sur l'infrastructure dédiée au Client et ce en moins de 4 heures ouvrées ou non ouvrées selon que le Client ait souscrit ou non à l'option Garantie de Temps de Rétablissement de l'Infrastructure HNO. Le Client appelle le Centre Support pour signaler un dysfonctionnement de son service. Le Prestataire ouvre un ticket d'incident et valide ou non le dysfonctionnement après audit interne sur la base des données en sa possession. La durée d'indisponibilité ne tient compte que de l'indisponibilité imputable exclusivement au Prestataire, hors gel du traitement de l'incident, conformément aux conditions prévues dans la Convention de Service SaaS et/ou les Conditions Générales de Ventes du Prestataire. Dans le cas où le Prestataire confirme que l'incident relève de sa responsabilité, la durée de remplacement de l'infrastructure débute à compter de la confirmation du Prestataire.

Le début de l'incident est défini :

- en cas d'incident détecté par le Client, par l'ouverture par le Prestataire d'un ticket d'incident en réponse à un appel Client,
- en cas d'incident détecté par les outils de monitoring, par la réception du ticket généré par l'équipe Monitoring du Prestataire.

La fin de l'intervention du Prestataire pour le remplacement de l'infrastructure mise à disposition du Client est définie par la clôture du ticket d'incident ouvert par le Client. En cas de non-respect de l'engagement « Garantie de Temps de Rétablissement de l'Infrastructure », le Prestataire sera redevable, sur demande du Client, des indemnités définies à la suite.

Dépassement du délai d'intervention garantie	Montant des pénalités	Plafond annuel des pénalités
0h < Retard <= 1h	25% de l'abonnement mensuel de la solution hors services optionnels	200% de l'abonnement mensuel de référence hors services optionnels
1h < Retard <= 2h	50% de l'abonnement mensuel de la solution hors services optionnels	
2h < Retard <= 3h	75% de l'abonnement mensuel de la solution hors services optionnels	
3h < Retard	100% de l'abonnement mensuel de la solution hors services optionnels	

Le montant de l'abonnement mensuel de référence est celui dû, par le client, à titre de paiement de la solution SaaS hors services optionnels et pour le mois durant lequel il y a eu dépassement du délai d'intervention garanti.

Les durées de dysfonctionnement de l'infrastructure sont comptabilisées :

- durant les jours et heures ouvrables si le Client n'a pas souscrit à l'option Garantie de Temps de Rétablissement de l'Infrastructure,
- 24h/24 et 7j/7 si le Client a souscrit à l'option Garantie de Temps de Rétablissement de l'Infrastructure.

11. Généralités

Le Client s'adresse à son interlocuteur habituel pour réclamer son indemnisation dans le cas d'un non-respect des engagements de qualité de service garantis par le Prestataire. Le non-respect d'un engagement de qualité de service garanti par le Prestataire ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix du Service souscrit auprès du Prestataire. Toute indemnité ne pourra être réclamée par le Client que dans un délai d'un an à compter de la notification par le Prestataire au Client du résultat de la prestation d'audit ou de l'incident ouvrant droit à réclamation d'indemnité. Les pénalités de non-respect de la qualité de service garantie feront l'objet d'un avoir. Par convention express, le paiement de ces pénalités constitue pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts à ce titre. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements de qualité de service garantis, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure tels que définis dans les documents contractuels
- Inaccessibilité du Client en cas d'incident : si pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée de l'intervention
- de remplacement du matériel sera gelée jusqu'à ce que le Prestataire (ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié.
- Maintenance préventive : les interruptions de Service dues à des travaux qui ont été programmés par le Prestataire ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements garantis de qualité de service.
- d'une demande de modification du Service par le Client,
- Évolution du service d'un commun accord avec le client, pendant la phase de migration.
- Fait du Client,
- Fait de tiers.

Les pénalités ne s'appliquent que si le non-respect des engagements résulte du fait exclusif du Prestataire. Dans le cas contraire, le Prestataire reportera aux éditeurs, constructeurs, prestataires ou tiers les dysfonctionnements les concernant. Le Prestataire veillera alors à obtenir les correctifs ou solutions de contournement dans les plus brefs délais.

Dans ces différents cas d'exclusion, les pénalités ne seront pas dues.

Les présents engagements s'appliquent uniquement pour les architectures définies dans la fourniture du Service.

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier les méthodes et outils de mesure des engagements et de publication des indicateurs pour améliorer son Service.

