

CONTRAT

de maintenance, d'hébergement et de sauvegarde logiciel

Entre les soussignés,

DEFI INFORMATIQUE

SAS au capital de 12 196 €uros

dont le siège social est situé au 10 rue Mercœur - 75011 PARIS

enregistrée au Registre du Commerce de Paris sous le n° 389 230 509

Représentée par **Stéphanie Narbey**, en qualité de Directrice d'agence,
Ci-dessous nommé "DEFI INFORMATIQUE", d'une part,

Et

Code client

- **CLIENT**
Adresse

Agissant au nom et pour le compte de « client»,
Ci-dessous nommé "Le Client", d'autre part,

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat constitue les conditions générales de la fourniture de prestations de service proposée par DEFI INFORMATIQUE au Client.

Les modifications ou ajouts des prestations feront l'objet d'avenants aux conditions particulières.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

Le terme "progiciel" désigne l'ensemble constitué des programmes applicatifs qui exécutent en machine des instructions afin d'offrir à l'utilisateur les fonctionnalités telles que décrites dans le manuel d'utilisation.

Le terme "progiciel" est étendu à la documentation rédigée en français qui décrit les modalités d'utilisation et d'exploitation du progiciel.

L'« environnement d'utilisation » comprend la plate-forme matérielle du serveur et des postes de travail, leur version du système d'exploitation, la version du logiciel d'application et éventuellement des utilitaires et SGBD.

ARTICLE 3 : SITE D'INSTALLATION

Le Client communique à DEFI INFORMATIQUE l'adresse du ou des sites d'exploitation des prestations de service fournis au Client, ainsi que les numéros de téléphone. En cas d'un déménagement, Le Client doit en informer préalablement DEFI INFORMATIQUE.

Le Client s'engage à nommer plusieurs « RESPONSABLES TECHNIQUES CLIENT » formés par DEFI INFORMATIQUE aux progiciels, basés sur le site d'installation et qui feront l'interface avec DEFI INFORMATIQUE.

ARTICLE 4 : CONTENU DU SERVICE D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

Le CLIENT bénéficie du service d'assistance et de maintenance lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Les produits sont commercialisés par DEFI Informatique et font l'objet d'une licence d'utilisation dont le prix a été préalablement payé par le CLIENT.
- Les produits concernés par le présent contrat doivent être utilisés avec les systèmes préalablement validés par DEFI INFORMATIQUE.
- Le service est utilisé par un « RESPONSABLE TECHNIQUE CLIENT » ou par un utilisateur, formé par DEFI INFORMATIQUE.

4.1 DEFINITION

La maintenance est une prestation fournie par DEFI INFORMATIQUE au Client, elle s'applique à l'ensemble des progiciels fournis par lui et qui consiste en :

- la correction de tout incident de fonctionnement, anomalie ou bug du progiciel, mais non leurs effets ;
- le diagnostic du problème rencontré ainsi que l'estimation du temps nécessaire même s'il s'agit d'un besoin d'assistance non prévu au contrat ;
- la mise à jour de la documentation en français des versions correctives ou évolutives du progiciel ;
- la livraison de nouvelles versions et de mises à jour correctives ;
- la mise en conformité des fonctionnalités offertes ;
- l'assistance à l'installation des mises à jour, à la réinstallation du logiciel, au paramétrage, à des traitements particuliers (clôture d'exercice, épuration, sauvegarde...) ;
- la reprise des dernières sauvegardes valides du Client en cas d'anomalie constatée et si nécessaire ;
- l'assistance téléphonique et en ligne depuis l'espace client ;
- la télémaintenance.

4.2 DETERMINATION D'INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

Suite à un dysfonctionnement dans l'utilisation du progiciel constaté par Le Client et après vérification à l'aide du manuel d'utilisation, celui-ci en informe DEFI INFORMATIQUE soit par l'espace client, soit par téléphone, soit par courrier, (ou tout autre moyen à définir) aux coordonnées suivantes fournies par DEFI INFORMATIQUE :

DEFI INFORMATIQUE – 2 rue de l'Euron – 54320 MAXEVILLE

Tél. : 03 83 90 10 00 - <https://clients.portail-defi.net>

DEFI INFORMATIQUE enregistre tous les incidents en leur attribuant un numéro qu'elle communique au Client, afin que celui-ci puisse tenir à jour son registre des incidents. Ce numéro servira de référence à toutes discussions ou litige sur l'exécution du présent contrat et ceci jusqu'à la clôture de l'incident.

Le Client s'engage à communiquer au Titulaire toutes les informations et documents nécessaires à celui-ci pour remplir ses obligations contractuelles.

DEFI INFORMATIQUE, après éventuel complément d'information, détermine l'origine de l'incident :

- Supports de pointage / périphérique,
- SGBD,
- Fonctionnalités du progiciel,
- Utilisation du progiciel.

Et s'engage à aboutir à la résolution du ou des problèmes ou au dysfonctionnement constatés, par tout moyen dont il dispose.

Si DEFI INFORMATIQUE ne peut résoudre les problèmes constatés dans les délais rapides, il s'engage à proposer au Client des solutions de contournement que celle-ci doit accepter. La mise en place de ces solutions ne préjuge pas de l'engagement à la résolution des problèmes eux-mêmes par DEFI INFORMATIQUE.

DEFI INFORMATIQUE tient un registre dans lequel sont conservées les fiches d'incidents signalés par Le Client et les comptes rendus de maintenance. Un compte rendu de l'avancement du traitement de ces demandes pourra être adressé par DEFI INFORMATIQUE au Client qui en aura fait la demande préalable.

DEFI INFORMATIQUE s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'il propose. Cependant, il se réserve la faculté de suspendre exceptionnellement et brièvement l'accessibilité aux serveurs pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses services.

4.3 ASSISTANCE TELEPHONIQUE

Le service d'assistance téléphonique vise à renseigner Le Client sur le fonctionnement et l'utilisation du progiciel au-delà des indications fournies dans le manuel d'utilisation, mais aussi dans la formation et les supports qui l'accompagnent.

Dans le but de rendre l'intervention téléphonique aussi efficace que possible, Le Client s'oblige à préparer au mieux son appel et en particulier le « RESPONSABLE TECHNIQUE CLIENT » doit se trouver à proximité de tous les éléments susceptibles d'aider le support technique (N° client, N° identification hotline, logiciel, périphérique de pointage...)

L'assistance téléphonique est assurée par DEFI INFORMATIQUE :

du lundi au jeudi : de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00,

et le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00,

sauf les jours fériés et 2 journées exceptionnelles de formation interne.

L'assistance téléphonique ne peut se substituer à une formation. Le client s'engage à nommer des « RESPONSABLES TECHNIQUES CLIENT » disposant des connaissances permettant une bonne coopération avec les spécialistes dudit support, pour être aptes à définir de façon aussi précise que possible les problèmes rencontrés et à appliquer les mesures qui leur seront préconisées. Ces personnes doivent donc avoir suivi la formation de DEFI INFORMATIQUE sur les logiciels concernés.

DEFI INFORMATIQUE devra être informé par écrit en cas de changement des RESPONSABLES TECHNIQUES CLIENT.

4.4 INTERVENTION SUR SITE

Si, dans le cadre du présent contrat, une intervention sur site était requise, elle serait effectuée par DEFI Informatique et rémunérée aux conditions commerciales en vigueur. Une telle intervention fera l'objet d'un devis et d'une commande spécifique.

Le Client s'engage à autoriser les intervenants de DEFI Informatique à :

- consulter de la documentation correspondant à la dernière version du progiciel, telle que fournie par DEFI INFORMATIQUE,
- solliciter un ou plusieurs membres du personnel du site, compétents et ayant connaissance des difficultés en cause,
- laisser libre accès à la machine où l'incident est intervenu, ainsi que la libre disposition du temps machine nécessaire à la correction du dit incident,
- consulter le cahier des incidents Client.

4.5 TELEMAINTENANCE

Dans le cas où il l'estime nécessaire, DEFI INFORMATIQUE tentera de résoudre à distance, la difficulté rencontrée sur la base des données réelles du site.

Si une liaison permet la télémaintenance, DEFI INFORMATIQUE établira son diagnostic par connexion directe sur les données du site d'installation. Si une solution de correction nécessitant une intervention directe sur ces données est envisagée par DEFI INFORMATIQUE, celui-ci devra :

- Informer formellement par écrit Le Client de l'intervention prévue (nature, fichier(s) touché(s), risques éventuels, délai, ...).
- Obtenir par écrit l'accord préalable du Client sur cette intervention. Celui-ci devra effectuer les opérations d'exploitation permettant de limiter les risques éventuels énoncés par DEFI INFORMATIQUE (sauvegarde totale ou partielle, arrêt de l'exploitation, etc.),
- S'assurer que Le Client a procédé aux opérations ci-dessus,
- Adresser un compte rendu écrit de son intervention après avoir notifié le retour à un état normal d'exploitation.

4.6 FOURNITURE D'UNE NOUVELLE VERSION DU PROGICIEL

Par nouvelle version, on entend l'état d'un progiciel mis à disposition des sites comprenant :

- Les corrections apportées à l'état précédent, les améliorations fonctionnelles ;
- Les évolutions fonctionnelles et technologiques relatives aux évolutions des systèmes d'exploitation, du ou des SGBD ;
- Mise à jour réglementaire.

Ces nouvelles versions contribuent à une performance accrue du progiciel, ou à des fonctionnalités nouvelles ou à une meilleure ergonomie. Une fiche descriptive détaillée indiquant les améliorations ou les modifications apportées par la nouvelle version sera envoyée au Client au moment de l'annonce de la nouvelle version.

Le Client disposera d'au plus 6 mois pour appliquer cette nouvelle version.

Si la diffusion d'une nouvelle version entraînait une modification substantielle des conditions d'exploitation, notamment une forte augmentation des besoins en matériel (mémoire, disque, processeur...) ou le changement d'une version du système d'exploitation qui aurait les mêmes conséquences, DEFI INFORMATIQUE en est tenu d'informer Le Client. Le Client disposera alors d'un délai de 3 (trois) mois avant l'installation de cette nouvelle version. Pendant ce délai, DEFI INFORMATIQUE assure son service de maintenance pour l'ancienne version.

Si l'installation d'une nouvelle version nécessite une formation complémentaire pour tout ou partie du personnel du Client, DEFI INFORMATIQUE devra l'en informer en lui présentant un devis.

4.7 PRIX, AJUSTEMENT ET ACHAT

Cette prestation fait l'objet d'une révision automatique chaque année à la date anniversaire du contrat et augmentera suivant les dispositions de l'article « REVISION DES PRIX ».

ARTICLE 5 : CONTENU DU SERVICE D'HÉBERGEMENT DU PORTAIL CLIENT

Le service d'hébergement Web est un service d'hébergement sur serveurs dédiés qui sont loués par DEFI INFORMATIQUE et mutualisés auprès des clients.

Chaque serveur Web regroupe de nombreux sites Internet, dans un **pool commun de ressources informatiques via un même serveur**. Ainsi, les capacités de stockage de RAM et de CPU du serveur servant à l'hébergement sont partagées entre les différents utilisateurs.

DEFI INFORMATIQUE s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'une prestation technique de qualité conformément aux usages de la profession et aux besoins du client. DEFI INFORMATIQUE s'engage notamment à utiliser des Data Centers classés Tier 3 ou supérieurs.

Pour exemple, à la date de signature du contrat, les données du Client sont hébergées sur des serveurs dédiés, implantés en France dans les Data Centers OVH de Roubaix et Strasbourg.

Configuration Matériel

Les serveurs sont au préalable configurés par DEFI INFORMATIQUE qui y installe un système d'exploitation (Linux) et les logiciels nécessaires à son fonctionnement global, notamment un serveur Web.

- Serveurs dédiés
- 64 Go Ram
- 500 Mégabits de bande passante

Sauvegarde des données

La sauvegarde vous permet de vous prémunir d'une perte de données plus ou moins importante, jusqu'au précédent point de sauvegarde.

- Fréquence des sauvegardes : 1 fois/jour
- Rétention de vos sauvegardes : 6 jours

Toutes les données des usagers proposées sur le Portail client sont importées de la base du progiciel, puis mises à jour si nécessaire dans la base du Portail client. En cas de crash du serveur, seuls les formulaires en cours de saisis et non encore validés par les usagers connectés seront perdus, cependant les informations déjà validées seront en attente sur le portail jusqu'à ce que les services soient rétablis.

5.1 SECURITE

Les services d'infrastructure mis à disposition permettant de protéger l'espace hébergé contre les virus, les spams et les failles de sécurité, sont :

Un serveur Linux

Une procédure hebdomadaire de mise à jour des failles de sécurité est effectuée sur les serveurs.

Tolérance aux pannes : Les sauvegardes sont transférées sur un FTP OVH dédié à la sauvegarde. Ce serveur FTP, fournit avec le serveur dédié, d'une capacité de 500 Go, n'est accessible que depuis le serveur dédié associé.

Frontal http

Notre serveur Portail est sécurisé avec un serveur http Apache installé en frontal.

Un certificat SSL garantissant l'authentification de l'URL d'accès au site et la confidentialité des échanges par cryptage des données est recommandé.

Cryptage des données de paiement :

Nous utilisons les modules de cryptage des paiements propriétaires des solutions de paiement sous Internet (Payfip, PayBox, ...) garantissant la confidentialité complète des transactions des paiements sous Internet. Aucune information bancaire n'est récupérée ni conservée sur le serveur hébergé.

5.2 PRIX, AJUSTEMENT ET ACHAT

DEFI INFORMATIQUE se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le portail client un mois à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables au client. Suite à cette information le client sera libre de résilier le contrat, dans les conditions précisées dans l'article 14. A défaut, le client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution. DEFI INFORMATIQUE se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

ARTICLE 6 : CONTENU DU SERVICE D'HÉBERGEMENT JET CLOUDING

Le **service d'hébergement Jet clouding** est un service d'hébergement sur serveurs dédiés, qui sont loués par DEFI INFORMATIQUE et mutualisés auprès des clients.

Le serveur Jet clouding regroupe de nombreux progiciels, dans un **pool commun de ressources informatiques via un même serveur**. Ainsi, les capacités de stockage de RAM et de CPU du serveur servant à l'hébergement sont partagées entre les différents utilisateurs.

DEFI INFORMATIQUE s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'une prestation technique de qualité conformément aux usages de la profession et aux besoins du client. DEFI INFORMATIQUE s'engage notamment à utiliser des Data Centers classés Tier 3 ou supérieurs.

Pour exemple, à la date de signature du contrat, les données du Client sont hébergées sur des serveurs dédiés, implantés en France dans les Data Centers OVH.

DEFI INFORMATIQUE met à disposition du Client par e-mail les codes d'accès administrateur au progiciel par le biais desquels Le Client peut exercer de manière autonome un total contrôle de son « progiciel » en local ou à distance.

Configuration Matériel

Le Serveur est au préalable configuré par DEFI INFORMATIQUE qui y installe un système d'exploitation (Windows), la solution Jet Clouding et les logiciels nécessaires à son fonctionnement global.

- Serveurs dédiés
- Ram minimum par serveur 128 Go
- 500 Mégabits de bande passante

La surcouche logicielle Jet Clouding permet de démultiplier les connexions Bureau à distance (RDS) et applications partagées pour les afficher sur des périphériques distants.

Sauvegarde des données

La sauvegarde vous permet de vous prémunir d'une perte de données plus ou moins importante, jusqu'au précédent point de sauvegarde.

- Fréquence des sauvegardes : 1 fois/jour
- Rétention de vos sauvegardes : 6 jours

6.1 SECURITE

Les serveurs d'hébergement Jet Clouding sont équipés d'un module RDS-Knight, qui sécurise l'accès distant, par le biais de tunnels SSL protecteurs de renifleurs de données, d'anti Brute force, IP géolocalisation restrictive, d'Anti ransomware.

L'administrateur systèmes de DEFI INFORMATIQUE est en charge de la surveillance des serveurs d'hébergement Jet Clouding, il effectue les mises à jour nécessaires et un contrôle continu de la qualité de l'accessibilité.

6.2 PRIX, AJUSTEMENT ET ACHAT

DEFI INFORMATIQUE se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le portail client un mois à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables au client. Suite à cette information le client sera libre de résilier le contrat, dans les conditions précisées dans l'article 14. A défaut, le client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution. DEFI INFORMATIQUE se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

ARTICLE 7 : CONTENU DU SERVICE DE SAUVEGARDE

Le service de sauvegarde est une prestation de sauvegarde externalisée qui consiste en :

- La fourniture de la licence et l'installation du logiciel de sauvegarde Outback
- La configuration de la fréquence de sauvegarde
- La fourniture d'un espace d'hébergement sur serveur Windows
- La restauration d'une sauvegarde en cas d'incident
- L'assistance

Le terme « données » signifiant à la fois programmes et fichiers.

Conditions d'accès

Pour garantir les conditions d'accès, le client doit bénéficier d'un PC sous Windows 7, ou supérieur et d'un accès Internet.

Les frais de communication générés lors de chaque transfert de données entre le poste informatique et le serveur de DEFI INFORMATIQUE sont à la charge du client.

7.1 ASSISTANCE

L'assistance du service de sauvegarde ne concerne que le logiciel Outback et de la restitution de sauvegarde, à l'exclusion de toute assistance ou maintenance relative à vos postes de travail, vos réseaux, vos serveurs ou logiciel. Il ne se substitue pas au contrat d'«assistance et de maintenance» proposé par DEFI INFORMATIQUE.

Chaque déclaration d'incident, devra être faite sur le portail client (<https://clients.portail-defi.net>) par le « RESPONSABLE TECHNIQUE CLIENT » en décrivant avec précision les problèmes que le client rencontre dans l'utilisation du logiciel.

En cas de défaut sur le logiciel Outback résultant d'une livraison non conforme, DEFI INFORMATIQUE apportera sans aucun frais supplémentaire les corrections nécessaires dans les meilleurs délais.

Si le dysfonctionnement concerne le poste de travail ou le réseau du client pour quelque raison que ce soit (virus, mauvais paramétrage, mauvaise utilisation du système...), la responsabilité de DEFI INFORMATIQUE ne sera pas engagée.

Assistance téléphonique

Une assistance téléphonique d'une durée totale annuelle de 1h30 (une heure et demie) maximum est incluse dans ce contrat. Au-delà, des frais d'assistance seront facturés au client, sauf en cas de fourniture non conforme de notre Logiciel.

Actions d'adaptation

Vous serez informé par e-mail de toute nouvelle version de logiciel opérationnelle, cette nouvelle version vous sera accessible sans supplément de prix par téléchargement.

7.2 EXECUTION DES PRESTATIONS DE SAUVEGARDE

Le client détermine avec DEFI INFORMATIQUE l'**emplacement** sur l'ordinateur ou le serveur et **les données** à sauvegarder ainsi que l'**horaire** et la **fréquence** de copie. Les données du client ainsi déterminées sont ensuite stockées en l'état. Il appartient donc au client de se prémunir contre d'éventuels virus ou d'autres anomalies pouvant affecter ses données lorsqu'elles sont adressées à DEFI INFORMATIQUE.

DEFI INFORMATIQUE conserve les 5 dernières historisations de version des fichiers de sauvegardes effectivement réceptionnée par celui-ci.

Le contrat de base est conclu pour un volume stocké limité à 2G, en cas de dépassement, celui-ci donnera lieu à une facturation supplémentaire.

Les données transmises sont sécurisées avec ou sans cryptage selon votre choix.

A réception de vos données sur notre serveur, un rapport de réception vous sera adressé par e-mail dans un délai maximum de 24 heures. Ce rapport décrit chaque fichier reçu par son nom, sa date de dernière modification, sa taille en octets, et une clé d'authentification calculée par nos serveurs.

Cette clé qui vous est communiquée :

- authentifie l'ensemble du rapport,
- garanti la bonne réception quantitative des fichiers décrits,
- justifie légalement l'intégrité des données que nous serions susceptible de vous restituer.

Il vous appartient de nous signaler sans délai la non réception de cet e-mail de rapport de réception, qui seul peut engager notre responsabilité quant à la sauvegarde et à la restitution des données adressées. Attention donc à l'importance que représente notre e-mail de réception.

Si le client refuse l'envoi de l'email du rapport de réception, DEFI INFORMATIQUE déclinera toute responsabilité quant à la sauvegarde et à la restitution des données adressées.

7.3 SECURITE

Le serveur d'hébergement des sauvegardes est équipé d'un pare-feu et de protocoles de communication ne permettant que l'entrée de données via le mécanisme du logiciel. L'administrateur systèmes de DEFI INFORMATIQUE est en charge de la surveillance du serveur d'hébergement, il effectue les mises à jour nécessaires et un contrôle continu de la qualité de l'accessibilité.

Restitution des données informatiques

Toute demande de restitution de données doit être émise impérativement par écrit, sur l'espace client ou par mail, par un « RESPONSABLE TECHNIQUE CLIENT ». Elle correspond à la dernière sauvegarde réceptionnée par DEFI INFORMATIQUE.

L'obligation de restitution se limite à la durée de ce contrat. En cas de résiliation ou de non-renouvellement, les données du client seront détruites un mois franc après l'expiration du contrat.

Responsabilité

La responsabilité de DEFI INFORMATIQUE se limite à la sauvegarde et la restitution des données du client.

Elle exclut :

- la détérioration ou destruction du logiciel et pour quelque raison que ce soit (choc, surtension, virus, intervention par une personne non agréée à DEFI INFORMATIQUE, utilisation non conforme à la notice d'utilisation),
- la mauvaise utilisation ou mauvais fonctionnement du poste de travail ou postes périphériques du client,
- les problèmes électriques, du réseau et de l'accès internet du client,
- La perte, détérioration ou vol des données au départ du site client ou lors de leur transmission, y compris par cryptage,
- L'interruption momentanée du service de DEFI INFORMATIQUE, pour des raisons de maintenance, réparation ou évolution.

En aucun cas, DEFI INFORMATIQUE ne peut être tenue responsable des préjudices directs ou indirects, tels que notamment préjudice commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, perte de preuve, accès par un tiers non autorisé au service, défaillance du système de sécurité, de mise à jour, et de chiffrement des informations contenues dans les fichiers et/ ou d'information, que le client pourrait subir du fait de l'exécution du présent contrat.

En toutes hypothèses, où la responsabilité de DEFI INFORMATIQUE serait retenue, l'obligation à réparation serait limitée de convention expresse au montant des trois derniers mois de la redevance de l'abonnement précédent le dommage constaté.

Droit de propriété de vos données - Confidentialité

Les données liées à la prestation de sauvegarde externalisée sur les serveurs de DEFI INFORMATIQUE appartiennent en totalité au client et sont confidentielles.

Le client s'engage à ce que ces données ne revêtent pas un caractère illégal notamment ne contiennent pas de messages violents, pornographiques ou des messages susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les hommes et les femmes, et de la protection des enfants et des adolescents.

7.4 PRIX, AJUSTEMENT ET ACHAT

Le prix de nos prestations est prévu par le tarif joint à cet accord, il pourra faire l'objet d'un réajustement si le volume de données stockées est supérieur à celui évalué initialement.

Cette prestation fait l'objet d'une révision automatique chaque année à la date anniversaire du contrat et augmentera suivant les dispositions de l'article « REVISION DES PRIX ».

ARTICLE 8 : OBLIGATION DES PARTIES

DEFI INFORMATIQUE s'oblige à :

- Préserver la confidentialité de toutes les informations et documents qu'il pourrait détenir du fait de l'exécution du présent contrat. Cette clause de confidentialité s'étend à tous les membres du personnel auprès duquel toute mesure nécessaire devra être prise pour respecter la présente obligation ;
- Être en conformité avec les lois applicables en matière d'accès au réseau et de site Internet ;
- Assurer la sécurité logistique et la sécurité physique du site hébergé sur son serveur au moyen de différents niveaux de sécurité pour éviter au maximum l'intrusion sur le site hébergé ou la destruction des données, et garantit que l'accès au site sera sécurisé ;

En outre, DEFI INFORMATIQUE :

- Se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques et le choix de ses fournisseurs mais s'engage à ce que ces changements ne modifient pas les performances du service offert au Client ;
- Pourra interrompre le service d'hébergement pour des raisons de maintenance mais s'engage à ce que l'interruption n'excède pas une heure et aux moments les moins préjudiciables du trafic. Si une opération de maintenance devait excéder une heure, DEFI INFORMATIQUE s'engage à en informer préalablement Le Client.

Concernant les prestations d'hébergement du site au Client par DEFI INFORMATIQUE, il est expressément spécifié que DEFI INFORMATIQUE n'a qu'une obligation de moyen et en aucun cas ne saurait être tenu d'une obligation de résultat.

ARTICLE 9 : EXCLUSIONS

Toutes prestations non expressément prévues par le présent contrat seront réputées exclues du service de suivi et des prestations annexes du progiciel, notamment dans les cas suivants :

- Modification du progiciel par Le Client ou à son initiative, et notamment de la structure des tables

fournies dans le progiciel, sauf autorisation préalable écrite par DEFI INFORMATIQUE,

- Utilisation du progiciel non conforme à la documentation associée,
- Non mise en œuvre des versions de mise à jour du progiciel, dans le délai prévu,
- Changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels de base, les rendant par suite non compatibles avec le progiciel, sauf agrément préalable par DEFI INFORMATIQUE,
- Difficultés rencontrées à l'occasion de l'exploitation du matériel informatique et du logiciel de base, non directement imputables au Titulaire, entraînant régénération du progiciel et reconstitution des fichiers de données détruits.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉS

Le Client déclare accepter les caractéristiques et limites du réseau Internet et reconnaît que DEFI INFORMATIQUE ne peut être tenu responsable de la qualité des transmissions sur les réseaux des opérateurs tiers.

Le Client reconnaît avoir les connaissances minimales suffisantes à l'administration distant d'un Serveur, ou à défaut, avoir fait appel à un tiers dont il supportera l'entière responsabilité des interventions.

Le Client reconnaît que la responsabilité de DEFI INFORMATIQUE se limite strictement à la fourniture d'un matériel et d'une liaison Internet. En aucun cas DEFI INFORMATIQUE n'est responsable ni garant du bon fonctionnement ou encore de la sécurité de l'utilisation logicielle qui en est faite par Le client.

Le Client est à ce titre libre d'utiliser les fonctionnalités préinstallées sur le Serveur à sa convenance, les reconfigurer, les mettre à jour, les désinstaller ou en installer d'autres de son choix.

DEFI INFORMATIQUE ne pourra être tenu responsable de tout incident résultat d'une intervention ou d'une négligence du Client relative à l'utilisation d'un ou plusieurs formulaires. Le Client reconnaît que la responsabilité du Titulaire ne peut être engagée en cas d'attaque sur le Serveur de La Personne Publique, et donne l'autorisation au Titulaire d'interrompre le service pour une durée déterminée, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité. DEFI INFORMATIQUE s'engage à mettre tous les moyens techniques raisonnables en œuvre pour stopper ou détourner l'attaque.

Le Client reconnaît que la responsabilité du Titulaire ne peut être engagée en cas de perte de données dues à une défaillance logicielle ou matérielle. Il convient au Client de faire des sauvegardes de données avec une périodicité dont il est le seul juge. Dans le cas d'une défaillance matérielle (panne de disque dur), DEFI INFORMATIQUE s'engage à remplacer le matériel défectueux comme mentionné à l'article 4 des présentes, mais en aucun cas ne garantit la récupération des données du disque défaillant.

Sauf disposition contraire d'ordre public, DEFI INFORMATIQUE ne sera en aucun cas responsable de préjudices directs et indirects (y compris les manques à gagner, interruptions d'activités, pertes d'informations, ou autres pertes de nature pécuniaire) résultant d'un retard ou d'un manquement commis par DEFI INFORMATIQUE dans l'exécution du présent Contrat, alors même que DEFI INFORMATIQUE aurait été informé de l'éventualité de tels préjudices.

En outre, le Client reconnaît que DEFI INFORMATIQUE ne sera responsable d'aucun manque à gagner subi par un tiers et d'aucune réclamation ou action en justice dirigée ou intentée contre le Client par un tiers.

En toute hypothèse, la responsabilité de DEFI INFORMATIQUE, quelle qu'en soit la cause ou le fondement, ne saurait excéder, au total, les sommes payées par le Client à DEFI INFORMATIQUE pour les prestations au titre du présent Contrat.

ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

De convention expresse, les parties s'engagent à tenir pour strictement confidentielles les informations dont elles auront pu disposer dans l'exécution du présent contrat et ne les divulguer à quiconque ni lors de l'exécution du contrat ni après sa résiliation.

Les parties pour l'exécution de la présente clause répondent de leurs salariés comme d'elles-mêmes.

ARTICLE 12 : PROPRIÉTÉ ET PROTECTION DES DROITS LOGICIEL

Les éléments du progiciel ne doivent pas être reproduits, que ce soit sous une forme imprimée, sous une forme lisible par machine ou sous toute autre forme.

Seul est reconnu au Client le droit d'établir une ou plusieurs copies de sauvegarde pour la sécurité d'exploitation.

Le Client s'engage par ailleurs, à prendre toutes les mesures nécessaires pour que le personnel qui a accès au progiciel respecte ces obligations. Dans le cas contraire, il garantit DEFI INFORMATIQUE contre leurs agissements.

Toute méthode, tout programme, tout document, propriété du Titulaire ou dont DEFI INFORMATIQUE a obtenu un droit de commercialisation, ne devient en aucun cas la propriété du Client. Si Le Client fait effectuer un développement spécifique pour ses besoins propres par DEFI INFORMATIQUE, la propriété du développement fera l'objet d'un accord particulier.

Le Client est propriétaire des informations se trouvant sur son progiciel ou portail (logo, fichiers images, sons...), ainsi que de ses bases de données, fichiers ou autres. DEFI INFORMATIQUE s'interdit de les copier, de les utiliser ou de les céder.

En tout état de cause, Le Client déclare avoir été parfaitement informé de ses obligations en la matière et décharge DEFI INFORMATIQUE de toute responsabilité en cas de recours des tiers.

ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE

Les parties ne sont pas responsables en cas de force majeure et notamment en cas de défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grèves, guerres, tempêtes, tremblements de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs publics ou privés.

ARTICLE 14 : PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat prendra effet à la date de début de contrat précisé à l'article 18, pour une période d'une année. La durée d'engagement du présent contrat est fixée à 24 mois.

Il sera ensuite tacitement renouvelé chaque année à sa date anniversaire, aux mêmes clauses, charges et conditions, jusqu'à la résiliation.

Résiliation

Le Client ne peut mettre fin au contrat de plein droit durant la période initiale d'engagement. Le paiement des mensualités restera dû et le service restera actif jusqu'à la fin de la période contractuelle.

Passé la période initiale d'engagement, le contrat pourra être résilié, par l'une ou l'autre des parties, moyennant un préavis écrit d'au moins trois mois avant l'échéance annuelle, par lettre recommandée avec accusé de réception.

DEFI INFORMATIQUE se réserve le droit de mettre fin à tout moment au contrat et d'interrompre temporairement ou définitivement les services, par exemple si l'usage qu'en fait le Client peut nuire au bon fonctionnement et aux valeurs de DEFI INFORMATIQUE.

Cession

Sauf accord exprès du Client, le bénéfice du présent contrat ne pourra pas être cédé.

ARTICLE 15 : FACTURATION & MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Ce contrat est facturé suivant l'échéancier choisi, majoré des éventuelles taxes en vigueur pendant toute la durée de l'engagement. Le Client effectuera le règlement de la redevance, terme à échoir.

Retard de règlement

Tout retard de paiement, de plus de 30 jours, entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard fixées à 3 fois le taux de l'intérêt légal, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

ARTICLE 16 : LITIGE

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de litige portant sur l'interprétation ou l'application du présent contrat, et après épuisement des voies amiables, les parties conviennent de s'en remettre à l'appréciation du tribunal de Nancy si le contractant réside en France, ou du tribunal de Paris si celui-ci réside à l'étranger.

ARTICLE 17 : REVISION DES PRIX

Les tarifs sont fixés pour un an et pourront faire l'objet, ensuite, d'une révision annuellement par application de la formule suivante : $P = P_0 \times S / S_0$

Où :

- P = Nouveau prix
- P₀ = Ancien prix (N-1)
- S = Indice INSEE le plus récemment publié à la date de révision
- S₀ = Indice INSEE N-1 par rapport à l'indice S

ARTICLE 18 : MODALITES FINANCIERES ANNUELLES

Le présent contrat est établi uniquement pour les prestations indiquées ci-dessous.

Contrat	Désignation	P.U.	Qte	Prix H.T.
Date début de contrat : / /				
Total HT				
T.V.A. 20 %				
TOTAL TTC				

Fait en 2
exemplaires,

	CLIENT	DEFI INFORMATIQUE
NOM		Stéphanie NARBEY
TITRE		Directrice d'Agence
DATE	/ /	Le / /
SIGNATURE ET CACHET		