

CONDITIONS PARTICULIERES HEBERGEMENT SAAS

Article 1 - OBJET

Les présentes conditions particulières complétant les conditions générales, ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société SYNTEN (ci-après le Prestataire) fournit à son Client, un accès via son Cloud Privé à des logiciels ou des applications créés ou développés par le Prestataire (« les Services »).

Elles prévalent sur les conditions générales si une contradiction viendrait à apparaître entre ces deux documents.

Article 2 - DECLARATIONS DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire l'ensemble des informations préalablement à la souscription des Services, et s'être assuré de la conformité et de l'adéquation des Services à ses besoins. Le Client garantit au Prestataire qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'accès et l'utilisation des Services, et qu'il dispose d'une bande passante, d'un navigateur et d'un accès au réseau suffisamment dimensionnés pour accéder aux Services permettant un accès sécurisé au Site du Prestataire.

Article 3 – DEFINITIONS

Administrateur : désigne la personne nommée par le Client parmi ses Utilisateurs en charge de la gestion des droits et accès au Logiciel et possédant les droits lui permettant d'accéder aux fonctions d'administration.

Anomalie : La fonctionnalité présente un dysfonctionnement empêchant son utilisation conformément à la documentation du Prestataire.

Dysfonctionnement : Désigne toute difficulté d'accès à la Plateforme du Prestataire.

Identifiant : désigne tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service.

Plateforme : Désigne l'ensemble des matériels, progiciel, système d'exploitation, base de données et environnement fournis par le Prestataire sur lequel sera effectuée l'utilisation du Logiciel.

Services : Désigne le service proposé en mode Saas par le Prestataire incluant les fonctionnalités d'un ou plusieurs programmes et leurs documentations, conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même utilisation délivrés par le Prestataire.

Article 4 - CONTENU DES SERVICES

Le Prestataire consent au Client, qui accepte, à titre non exclusif, un droit d'accès aux serveurs du Prestataire, un droit d'utilisation des Services, l'hébergement des données, la maintenance des Services et une assistance technique. Des Services complémentaires pourront être effectués par le Prestataire selon les options retenues par le Client et feront l'objet d'une facturation supplémentaire.

Ce service est accessible sur le serveur du Prestataire via le réseau internet.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des Services. Il assure la protection de l'ensemble de la Plateforme d'hébergement des services, des traitements et des transmissions effectuées, ainsi que des sauvegardes réalisées sur la Plateforme. La délivrance d'une sauvegarde à la demande du Client fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Article 5 - LICENCE

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non cessible et non transférable d'utilisation des Services ainsi que les données y contenues pendant toute la durée souscrite par le Client.

Le Client ne peut utiliser les Services que conformément à ses besoins et à la documentation, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques.

Le Client s'interdit de mettre les Services à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

Le Prestataire se réserve la faculté, sans qu'une autorisation du Client soit nécessaire au préalable, de faire évoluer ou d'optimiser techniquement le réseau, les matériels, les logiciels, les fonctionnalités ou performances des services qui sont utilisés pour réaliser les prestations du service.

Article 6 - CONDITIONS D'ACCES – HEBERGEMENT

Le Prestataire assure l'hébergement de la Plateforme d'exploitation des services, la maintenance et la sécurité des Services. Il s'engage à assurer la sécurité physique et logique des serveurs et réseaux qui sont sous sa responsabilité et son contrôle.

Afin de garantir la confidentialité des données en transit entre le poste de travail du Client/l'utilisateur et le point d'accès au Service toutes les connexions sont sécurisées. Les flux de données, qui empruntent des réseaux de télécommunications non sécurisés, utilisent des protocoles de sécurité reconnus.

Le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité des Données Client afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

Le Prestataire assurera une complète étanchéité entre les données de ses différents clients.

Article 7 - DROIT D'ACCES - IDENTIFIANTS

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens et s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rendre son Portail disponible à tout moment 7 jours/7, 24H/24 indépendamment des opérations de maintenance programmées.

Le Client utilisera seul, dans la limite des utilisateurs nommés par ses soins, ce droit d'accès à partir de ses équipements informatiques (ordinateur, tablette, smartphone...) et au moyen des identifiants qui lui auront été communiqués et du mot de passe qui aura été défini par chacun des utilisateurs du Client.

Ces Identifiants sont personnels et confidentiels et le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la garde de ses identifiants, les conserver secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

SYNTEN

4 Av Morane Saulnier 78140 Vélizy-Villacoublay - Tél. : +33 1 39 45 60 30
SAS au capital de 299 279,72 € - SIREN 433 418 506 – APE 6202A – TVA FR 18 433 418 506



Le Client s'engage, sous sa seule responsabilité et sous son seul contrôle, notamment à mettre en œuvre tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses postes de travail, ses matériels, progiciels, logiciels, mots de passe, notamment contre tout virus et intrusions ; à choisir son fournisseur d'accès ou du support de télécommunication, à l'utilisation des identifiants et des codes d'accès qui lui sont remis à l'occasion de l'exécution du Service.

Le Client s'assurera qu'aucune personne non autorisée par le Prestataire n'ai accès aux services et assumera l'entière responsabilité d'une utilisation non autorisée jusqu'à modification des identifiants.

Le Changement ne peut intervenir que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en aviser préalablement le Client. Une récupération pourra intervenir à travers son espace client ou via le support.

Article 8 - ADJONCTION DE CONTENUS

Le Client peut mettre en ligne des contenus, données et informations.

Le Client veille à ce que les informations fournies respectent dans leur forme et contenu toutes les dispositions légales et réglementaires et ne portent pas atteinte aux droits d'autrui, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ; il s'interdit toute utilisation non conforme des services. Il demeure seul et unique responsable du contenu.

Le Prestataire n'acquiert aucun droit de propriété sur les données fournies par les utilisateurs du Client.

Cependant aux seules fins d'exécution des services, le Client autorise le Prestataire à reproduire tout ou partie du contenu fourni sur tout support d'enregistrement numérique, et notamment, sans que cette liste soit limitative, sur tout serveur, disque dur ou tout autre support équivalent, en tout format et par tout procédé connu et inconnu à ce jour, dans la mesure nécessaire à toute opération de stockage, sauvegarde, transmission ou téléchargement impliquée par le fonctionnement et la fourniture du Service.

Le Prestataire mettra en œuvre des dispositifs techniques permettant une reconnaissance du Client lors de la connexion Internet et facilitant l'identification et la gestion de ses services.

Article 9 - INTERRUPTIONS D'ACCES

Le Client reconnaît être informé des aléas techniques inhérents à l'Internet, des interruptions d'accès qui peuvent en résulter et des aléas existants sur la continuité d'accès aux services à distance. En conséquence, le Prestataire ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités d'internet ou ralentissements des Services en découlant.

Les Services peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Prestataire. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à en aviser le Client dans des délais raisonnables.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Article 10 - MAINTENANCE – SUPPORT TECHNIQUE

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et évolutive des Services.

Une prestation de support permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus, de 9h à 17h selon la procédure indiquée par le Prestataire.

Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction ou une solution de contournement permettant l'utilisation des Services dans l'attente de sa résolution, selon l'échelle suivante :

- ✓ Anomalie bloquante c'est-à-dire qu'elle rend impossible pour l'utilisateur l'accès ou l'usage aux Services: intervention sous 4 heures ouvrées ;
- ✓ Anomalie majeure c'est-à-dire qu'elle rend certaines fonctionnalités des Services non utilisables ou accessibles : intervention sous 24 heures ouvrables ;
- ✓ Anomalie mineure : la correction interviendra lors de la livraison de la nouvelle version des Services et une mesure de contournement sera possible ;

Les prestations résultantes :

- ✓ Du refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies ;
- ✓ De la mauvaise utilisation, non-respect des consignes ou utilisation des Services non conforme à leur destination ou à leur documentation par le Client ;
- ✓ De la modification non autorisée par le Client ou par un tiers ;
- ✓ De l'implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services par le Client ;
- ✓ De la Défaillance de l'environnement logiciel du Client ;

D'un acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage du Client ou d'un tiers. Serons à la charge exclusive du Client, un devis sera établi préalablement à la résolution de l'anomalie.

Article 11 - ENTREE EN VIGUEUR – DUREE - RENOUELEMENT

Le Service prend effet à compter de la date d'activation du service pour la durée initiale et ferme (« Durée initiale ») de douze (12) mois, et se renouvelle ensuite par tacite reconduction pour une durée de douze (12) mois sauf dénonciation moyennant le respect d'un délai de prévenance de trois (3) mois.

Article 12 – PRIX, FACTURATION & REGLEMENT

La facturation des Services sera effectuée, mensuellement terme à échoir.

L'adjonction de services sera intégrée dans la facturation mensuelle au prorata de la date de souscription du service.

Les règlements seront effectués au choix du client :

- ✓ Mensuellement par prélèvement automatique.
- ✓ Annuellement par prélèvement automatique.

Article 13 - PROPRIETE INTELECTUELLE

Le Prestataire déclare détenir l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exploitation des Services, la souscription aux Services n'entraînant aucun transfert de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle détenus par le Prestataire sur le service ou tous autres éléments figurant protégés par un droit de propriété intellectuelle, en ce compris les marques et logos.

SYNTEN

4 Av Morane Saulnier 78140 Vélizy-Villacoublay - Tél. : +33 1 39 45 60 30
SAS au capital de 299 279,72 € - SIREN 433 418 506 – APE 6202A – TVA FR 18 433 418 506



Le Client s'interdit tout usage des Services à des fins autres que celles expressément prévues au contrat, de même qu'il s'interdit de diffuser, publier, vendre ou d'échanger de quelque manière que ce soit, à un tiers, les contenus auxquels il accède et plus généralement de porter atteinte, directement ou indirectement, de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuels du Prestataire.

Le Client s'engage à ne pas reconstituer ou tenter de reconstituer, à partir des données et/ou au moyen du service, un logiciel ou la documentation visant à offrir, directement ou indirectement, à titre gratuit ou à titre onéreux, le même service ou un service comparable, à toutes personnes tierces à son entreprise dans le but de contourner la personnalisation d'accès au service dont il bénéficie.

Article 14 - GARANTIE

Le Prestataire ne garantit pas que le Service soit exempt de tous défauts ou aléas mais s'engage exclusivement à remédier aux dysfonctionnements reproductibles du Service constatés par rapport à sa Documentation.

Cette garantie de conformité ne saurait être étendue à une garantie de conformité aux besoins spécifiques ou à l'activité spécifique d'un Client ou d'un Utilisateur.

Le Prestataire ne garantit pas l'atteinte des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixé et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de souscrire au service.

Article 15 - REVERSIBILITE

A la cessation des Services, les accès seront fermés.

Le Client devra donc avoir, avant cette échéance, récupéré les Données Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service ou avoir demandé au Prestataire la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client sur un périphérique de stockage choisi par le Prestataire. Il pourra fournir au Client le moyen de récupérer intégralement toutes ses données.

Le Prestataire peut également, sur demande du Client et contre rémunération, permettre la réversibilité de ses données auprès d'un tiers de confiance.

Si le Client en fait la demande expresse, le Prestataire s'engage, dans un délai de 8 jours, à effacer et supprimer de son système les données appartenant au Client. Dans l'hypothèse où aucune demande expresse du Client n'est formulée, à partir du trentième (30ème) jour à compter de la cessation des services, le processus d'effacement des Données du Client sera initié.