

Contrat d'hébergement application ERP/CRM - Dolihosting

Le présent contrat est conclu entre vous, personne physique ou morale désignée ci-après le client et ATERNATIK dont le numéro SIREN est 48490753000048 dont l'adresse est 1 allée de neuville 34080 MONTPELLIER France, désigné ci-après « le prestataire ». Les termes du présent contrat s'appliquent à l'utilisation des services proposés autour de l'application Dolibarr ERP/CRM, y compris à des fins d'essai gratuit.

Définitions

Instance : Ensemble des fichiers et données de l'application Dolibarr ERP/CRM, logiciel libre de gestion pour entreprises et associations, reliée au réseau Internet et accessible par un navigateur web.

Service : consiste en l'hébergement d'une instance pour le client et la maintenance de l'application.

Plateforme d'hébergement : ensemble des ressources matérielles et logicielles mis en place par ATERNATIK pour fournir le service.

Espace d'hébergement : espace disque alloué au client son instance sur la plateforme d'hébergement. Cet espace disque comprend les données nécessaires au fonctionnement de l'application, les documents du client, les sauvegardes et les journaux système.

Espace client : ensemble de pages web accessibles à partir de l'URL

<https://www.aternatik.fr/client> et qui permettent de piloter les services ATERNATIK.

Description du service

Individualisation

Chaque client dispose d'une instance de l'application Dolibarr ERP/CRM sur son espace d'hébergement et sa base de données qui lui est réservée.

Accès aux ressources

Le client peut consulter les statistiques d'utilisation de l'espace disque de l'instance en se rendant à tout moment sur la page prévue à cet effet dans l'espace client.

Le client peut accéder aux fichiers aux données générées par l'application en utilisant le protocole SFTP à l'aide d'un mécanisme de chiffrement asymétrique. A la charge du client de communiquer sa clé publique par l'intermédiaire du formulaire prévue à cet effet dans l'espace client.

Sécurisation des données

La base de données de l'instance est sauvegardée toutes les 4 heures.

L'ensemble de documents générés par l'application sont sauvegardés toutes les 24 heures. Les archives générées par les sauvegardes sont à disposition du client pendant 30 jours.

Support technique

Un temps dédié au support et à l'assistance du client peut-être inclus dans certaines offres. Le client peut contacter le support par téléphone ou en utilisant une interface de suivi d'incident.

Lorsque l'intervention nécessite un temps supérieur à celui inclus dans l'offre, sa durée sera facturée au taux horaire de 80€ HT.

Réversibilité

A tout moment, le client peut récupérer l'ensemble de ses données de manière sécurisée en utilisant le protocole SFTP et selon la documentation disponible dans l'espace client. Le client peut ainsi récupérer l'ensemble des documents générés par l'application, les sauvegardes de la base de données et les fichiers journaux d'accès au serveur web.

Délai d'intervention

Pour toute anomalie sur la plateforme d'hébergement signalée par le client, les délais d'intervention sont les suivants :

Plage horaire (heure de paris)	Délai de rétablissement
Jour ouvré de 9h00 à 21h00	4 heures
Jour ouvré de 21h00 à 9h00	12 heures
Week-end et jour férié	48 heures

Pour déclencher une intervention, le client doit créer un ticket d'incident dans l'espace client, à l'aide du formulaire prévu à cet effet.

Engagement de disponibilité du service

Le PRESTATAIRE s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à rendre le service disponible 24 heures sur 24 à l'exception des opérations de maintenance. Les opérations de maintenance sont programmées la nuit entre 00H00 et 06H00 GMT et leur durée ne peuvent excéder 3 heures consécutives.

Le prestataire fera en sorte d'informer le client, dans la mesure du possible, de la durée de l'opération de maintenance qui est programmée.

Le prestataire se réserve le droit, à titre exceptionnel, d'interrompre le service pour une opération de maintenance d'urgence après information du client. Ces interruptions de service ne pourront donner lieu à une quelconque indemnisation du client.

Le client accepte de supporter, dans des limites raisonnables, les risques d'imperfection ou d'indisponibilité du service d'hébergement.

Responsabilités du prestataire

Le prestataire, pour l'exécution du contrat, est tenu à une obligation de moyens.

Les données des instances ne sont accessibles que par les personnes autorisées par le prestataire.

Le prestataire déclare, conformément à l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978 modifié par la loi du 6 août 2004, qu'il apporte les garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité techniques et d'organisation relatives aux traitements à effectuer et s'engage à veiller au respect de ces mesures de protection des données à caractère personnel contre :

- la destruction accidentelle ou illicite,
- la perte accidentelle ou l'altération,
- la diffusion ou l'accès non autorisé.

Garantie de réversibilité

La possibilité est faite au client de pouvoir à tout moment récupérer l'intégralité de ses données sur le support de son choix pour lui permettre de déployer l'application Dolibarr ERP/CRM sur le serveur de son choix et sans aucune perte de données.

Une archive complète du code source de l'ensemble des composants logiciels mis en œuvre est remise au client sur simple demande au support technique.

Sécurité des serveurs et des locaux

Le prestataire prend des précautions optimales pour assurer la protection matérielle des données que le client lui aura confiées au travers de l'application en particulier contre l'intrusion de tiers non autorisés, détournements, intrusion de virus etc.

Le prestataire se réserve le droit de mettre à jour ses versions logicielles en cas de faille de sécurité et moyennant une information préalable. Toute perte de données ou rupture de service liée à ces opérations ne saurait engager la responsabilité du prestataire.

En cas de non-respect répété des prescriptions par le client, le prestataire se réserve le droit de suspendre ou de résilier la fourniture du service aux torts du client, sans qu'il puisse revendiquer une quelconque compensation ou dommages et intérêts ou remboursement.

Confidentialité

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal). Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le prestataire s'engage donc à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- ne faire aucune copie des documents et supports d'informations confiés, à l'exception de

celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation d'hébergement ;

- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles qui relèvent de l'accomplissement de sa prestation d'hébergement;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques exploités;
- prendre toutes mesures, notamment matérielles, pour assurer la conservation des documents et informations traités;

Le client se réserve le droit de procéder à toute vérification légale qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations énumérées dans le présent engagement.

Il est rappelé que si le prestataire ne devait pas respecter les termes de la présente convention, sa responsabilité pourrait être engagée, sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du code de procédure pénal.

Le client pourrait en outre prononcer la rupture immédiate du contrat qui le lie à la société sans indemnité d'aucune sorte.

Non conservation des données

Au terme d'un contrat d'hébergement non renouvelé par le client, et à l'issue d'une période de trois mois sans instruction de sa part, tous fichiers manuels ou informatisés stockant des informations nominatives relatives à la prestation, autres que ceux qui relèvent des stricts besoins de gestion et de facturation, seront définitivement détruits.

Limite de responsabilité

Le prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect tel que pertes de données, préjudice financier résultant de l'accès et de l'utilisation du service par l'utilisateur sauf en cas de faute grave ou intentionnelle du prestataire. La responsabilité du prestataire envers le client ne pourrait être engagée que pour des faits établis qui lui seraient exclusivement imputables, ce qui exclut les cas de force majeure et en particulier un blocage des moyens de communication ou de télécommunication du client ou du prestataire.

Dans la constitution de ses services, le prestataire fait appel à des produits logiciels et matériels fournis par des éditeurs tiers. En considération des évolutions techniques et économiques propres aux activités d'éditeur de Logiciel, le client reconnaît et accepte sans réserve que le prestataire n'est pas responsable du support ou de la politique d'évolution du logiciel de l'éditeur concerné. Le prestataire se réserve le droit de mettre à jour avec une nouvelle version ou de remplacer un logiciel par un autre équivalent sur le plan fonctionnel dans le cadre du service et dans le respect des modalités décrites au titre de ce présent contrat, notamment en garantissant toujours le même niveau de protection de la confidentialité des données.

Responsabilités du client

Connaissance du service

Le client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour bénéficier de l'hébergement de l'application.

Périmètre

Le client est administrateur exclusif de l'application. L'utilisation par le client s'effectue sous sa seule responsabilité. Le client est seul responsable de la conservation et de la communication des identifiants et mots de passe nécessaires pour accéder à la plateforme.

En vertu des dispositions légales, le client est responsable des données saisies par l'ensemble des utilisateurs de l'application, des informations transmises, diffusées et/ou collectées, de leur exploitation, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions pénales qu'elles entraîneraient.

Confidentialité

Le client s'engage à ne pas divulguer identifiant et mot de passe sous quelque forme que ce soit, en dehors des personnes habilitées à utiliser le service. En cas de perte ou de vol d'un identifiant ou d'un mot de passe, le client en informe immédiatement le prestataire qui lui en adresse un nouveau.

Non intrusion

Toute tentative d'intervention sur des serveurs de tiers présents sur la plateforme d'hébergement ou toute intrusion ou tentative d'intrusion dans les systèmes informatiques du prestataire engagera la responsabilité du client.

Le client s'interdit formellement d'analyser, de visualiser ou de modifier la configuration de la plateforme d'hébergement du prestataire ainsi que sa structure et les fichiers qui la constituent.

Les seules interventions autorisées du client sur la plateforme d'hébergement sont celles mises à sa disposition au travers de l'espace client.

Le client s'engage en outre à n'entreprendre aucun acte susceptible de porter atteinte à la configuration, au fonctionnement ou à la sécurité de la plateforme d'hébergement du prestataire.

CNIL

Il est rappelé qu'il revient à l'opérateur mettant en œuvre le télé-service, en l'occurrence le client d'en faire la déclaration à la CNIL.

Toutes les informations nécessaires sont disponibles sur le site www.cnil.fr.

Conditions de vente

Durée du contrat

Le contrat d'hébergement prend effet à la date de validation du bon de commande pour une période d'un an plein.

Il n'y a pas de tacite reconduction.

La reconduction du contrat se fera par la création d'un nouveau bon de commande disponible à partir de l'espace client.

Facturation

La facturation est annuelle. La facture est émise 15 jours après l'ouverture du service après test de celui-ci par le client.

La facture est payable dès réception, sans escompte, au plus tard 30 jours après la date de facture. Toute somme due est exigible. Toute somme impayée en tout ou partie à son échéance portera de plein droit intérêts au taux d'escompte de la Banque de France.

Litiges et tribunal compétent

A l'exception de l'obligation du client de payer le prestataire aucune des parties ne sera responsable de quelque manquement que ce soit dans l'exécution de ses obligations trouvant son origine dans des causes en dehors de son contrôle. Si une disposition quelconque de ce contrat est déclarée invalide pour quelque raison que ce soit par le tribunal d'une juridiction compétente, les autres dispositions n'en demeurent pas moins valides.

Aucune action, quelle qu'en soit la forme, trouvant son origine dans le présent contrat, ne pourra être intentée par l'une ou l'autre des parties plus de deux (2) ans après la survenance de l'événement en constituant le fondement.

Ce contrat utilisateur est soumis au droit français. Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat devra être soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Montpellier.

Date, tampon & signature :