

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX CONTRATS DE SERVICES SAAS, DAAS ET IAAS

Article 1: Champ d'application des conditions générales

Tous les contrats et offres portant sur des services SAAS fournis par Outwares (le « Prestataire ») sont soumis aux présentes conditions générales, à l'exclusion de celles du Client.

Article 2: Offres – conclusion du Contrat

2.1. Pour toute demande prestation de services SAAS, le Prestataire établit une offre (l'Offre) qui précise les conditions particulières du contrat de services (le « Contrat »).

2.2. Sauf mention contraire, l'Offre est valable 1 mois à dater de son émission.

2.3. Le Prestataire n'est lié par une demande de prestations que dès lors que le Client accepte l'Offre et la lui renvoie complétée par ses soins.

2.4. Le Client est tenu de compléter l'Offre en mentionnant notamment les informations permettant son identification complète et correcte. A défaut, le Prestataire n'est pas tenu de la prendre en considération.

2.5. L'Offre fait partie intégrante du Contrat.

Article 3: Description des services

3.1. Le service faisant l'objet du Contrat est le service spécifiquement souscrit par le Client (le « Service ») parmi les services suivants :

3.1.1. Le service SAAS

Le service SaaS (pour « Software as a service ») permet l'usage à distance d'une ou plusieurs applications telles qu'identifiées dans l'Offre (l' « Application »), et ce par le biais d'Internet. Le service inclut l'attribution au Client d'un espace mémoire dont la capacité est définie dans l'Offre -sur un serveur exploité par le Prestataire- et l'octroi au Client du droit d'utiliser, pendant la durée du Contrat, l'Application en conformité avec les conditions de licence et d'utilisation définies par le producteur de l'Application.

3.3. Tant que le Contrat est en vigueur, les services SAAS, incluent les prestations suivantes dans le chef du Prestataire :

3.3.1. Backup des données

Sauf convention contraire, le Prestataire réalisera des backups des données du Client des services SAAS uniquement selon le schéma suivant :

- Backup journalier : Rétention 6 jours

3.3.2. Restauration des données

Le Service inclut la possibilité de faire appel une fois par trimestre d'année civile au Prestataire, sans facturation de frais ou de coûts d'intervention, pour assister le Client dans la restauration de ses données à partir des backups réalisés par le Prestataire. Toute prestation supplémentaire sollicitée à des fins de récupération de données fera l'objet d'une facturation du travail en régie selon un tarif horaire de 75 €/heure HTVA.

3.3.3. Service de support - Accès à l'Helpdesk

Le Service inclut la possibilité pour le Client de pouvoir faire appel à un helpdesk de support technique pour répondre à toute question ou demande d'intervention concernant le fonctionnement du Service.

Le helpdesk est accessible aux coordonnées mentionnées sur le site internet du Prestataire du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00, sauf jours fériés et jour de fermeture exceptionnelle. Une permanence est assurée pour les cas d'indisponibilité totale du service requérant une intervention urgente en dehors de cet horaire. Les prestations sollicitées dans le cadre de cette permanence et qui ne revêtaient pas un caractère grave et urgent seront facturées en régie selon un tarif horaire de 95 €/heure HTVA.

Les frais de communication éventuels restent à la charge du Client.

Article 4: Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à dater de l'envoi par le Prestataire d'un accusé de réception de l'Offre dûment acceptée et complétée par le Client.

Article 5: Mise à disposition du Service

5.1. Le Prestataire mettra tout en œuvre pour que le Client puisse avoir accès au Service dans le délai défini dans l'Offre.

5.2. La Mise à disposition du Service est matérialisée par le fait pour le Client de pouvoir accéder et bénéficier du Service, indépendamment qu'il en fasse ou non effectivement usage.

5.3. L'accessibilité au Service est notifiée au Client par voie de courrier électronique avec communication au Client des mots de passe et login (les « Codes de connexion ») requis pour accéder au Service ainsi que de l'url de la page web à partir de laquelle le Client peut se connecter pour accéder au Service.

Dans la mesure où l'Offre le prévoit, le Client peut disposer de plusieurs accès au Service pour un nombre d'utilisateurs spécifié dans l'Offre. Le Prestataire crée autant d'accès et attribue autant de Codes de connexion que prévu dans l'Offre.

5.4. La Date de Mise à disposition du Service correspond à la date de cette notification visée à l'article 5.3.

5.5. Le Client dispose de 5 jours ouvrables à dater de la Date de Mise à disposition pour faire part de ses observations éventuelles concernant la conformité du Service avec l'Offre et la correcte exécution de la migration de ses données. En l'absence d'observations passé ce délai, la Mise à disposition du Service est réputée avoir été effectuée correctement. Pour être recevables, les observations doivent identifier clairement les anomalies constatées.

5.6. L'accès au Service se fait par le biais d'internet. Le Prestataire ne fournit ni le matériel, ni les outils de communication nécessaires à la connexion à internet.

Article 6: Obligations et responsabilités du Client

6.1. Le Client détermine seul qui en son sein a accès au Service. Il désigne, le cas échéant, un ou plusieurs utilisateurs du service pour lesquels il demande l'attribution de Codes de connexion. Le Client communique l'identité et les coordonnées des utilisateurs à première demande au Prestataire au début du Contrat et communique, spontanément et immédiatement, toute modification ultérieure de celles-ci au cours d'exécution du Contrat.

6.2. Le Client exploite seul et sous sa responsabilité la solution informatique mise à sa disposition par le biais du Service.

6.3. Le Client est tenu de faire un usage du Service dans le respect des lois et en bon père de famille et notamment concernant l'utilisation de la connexion à l'Internet très haut débit mise à disposition dans les desktops. Le Client marque son accord pour que le Prestataire installe les filtres qu'il juge nécessaires sur la connexion à l'Internet pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement de la transmission des communications.

6.4. Le Client doit, en particulier, s'abstenir d'utiliser le Service :

- pour y stocker tout contenu illégal (contenu pornographique, raciste ou extrémiste, etc.) ou pour stocker des informations en violation de droit de propriété intellectuelle de tiers (fichier MP3, DIVX, photos, films, œuvres littéraires, logiciels, jeux vidéo, ...)
- pour recourir à la technique du spamming sur le réseau internet ou pour se livrer à toute activité » d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du Service (tels le scan de ports, le sniffing, le spoofing, etc.).

6.5. Le Client doit s'abstenir de toute tentative de récupération des clés de licence utilisées par le Prestataire dans le cadre de l'exécution du Contrat.

6.6. Le Client ne peut céder, prêter ou divulguer de manière volontaire ou involontaire du fait de sa négligence, de l'absence de précaution nécessaire, les Codes de connexion ainsi que de ceux des utilisateurs, le cas échéant.

6.7. Le Client est tenu de fournir au Prestataire des informations correctes, complètes et à jour.

6.8. Le Client veille à ce que les utilisateurs fassent un usage du Service et des Codes de connexions conforme aux présentes conditions.

6.9. Le Client garantit le Prestataire contre toute action d'un tiers qui serait liée à un usage du Service

contraire aux présentes conditions générales ou à la loi.

Article 7: Prix et conditions de paiement

7.1. Les prix des différents services sont ceux mentionnés dans l'Offre et s'entendent sauf mention expresse contraire, hors TVA.

7.2. Sauf disposition contraire, les montants correspondent à une redevance mensuelle à payer d'avance par rapport à la période concernée.

La date de début de la première période de facturation de la redevance mensuelle correspond à la date de Mise à disposition du Service.

Toute période entamée est intégralement due. Aussi, si le Client entend mettre fin au Contrat au cours d'une période donnée, le montant de la redevance est intégralement dû pour cette période et ne fera pas l'objet d'un quelconque remboursement.

7.3. Les montants dus sont facturés par le Prestataire et sont payables dans les quinze jours à dater de l'émission de la facture. A défaut d'un paiement à l'échéance, le Prestataire peut, sans mise en demeure préalable, réclamer le paiement d'intérêts de retard au taux de 12% l'an et le paiement d'une pénalité forfaitaire d'une somme équivalent à 10% du montant impayé à l'échéance, et ce, sans préjudice de la possibilité de suspendre ou restreindre l'accès au Service ou de résilier le Contrat comme prévu aux articles 11 et 12 des présentes conditions générales.

7.4. A sa seule discrétion, le Prestataire peut exiger dans l'Offre que le paiement soit effectué par domiciliation bancaire.

7.5. Le Prestataire pourra augmenter ses tarifs chaque année en informant le Client 15 jours avant le 31 décembre de l'année en cours.

Cette augmentation ne pourra excéder 5 % par an.

Article 8: Exclusion - Limitation de responsabilités

8.1. Le Prestataire n'encourt aucune responsabilité :

- concernant les données (fichiers, textes, sons, programmes, données, etc.) stockées par le Client et/ou un utilisateur sur un serveur exploité par le Prestataire, notamment en cas de contenu illégal ou qui serait stocké en violation de droit de tiers ;
- pour tout problème qui serait dû à une faute, négligence, omission, défaillance du Client ou au non-respect par le Client de ses obligations légales ;
- pour tout problème qui serait dû au non-respect de conseils donnés au Client, à une utilisation des Services par le Client ou par les utilisateurs non conforme à ce qui est prévu dans le Contrat;
 - en cas d'usage abusif de l'accès au Service ou des Codes de connexion par un tiers qui se serait emparé des Codes de connexion de par la faute, la négligence ou l'omission du Client ou d'un utilisateur, ou en cas de piratage des Codes de connexion par un tiers ;
 - en cas de dommage causé par un virus émanant ou propagé par l'intermédiaire du matériel du Client, ou du fait d'un piratage informatique (hacking, ...),
- pour toute difficulté d'utilisation du Service liée à l'accès à internet, la vitesse de connexion et/ou la disponibilité d'internet par le Client, ce dernier assumant seul la responsabilité de disposer d'une connexion internet suffisante et adéquate pour pouvoir accéder au Service et l'utiliser

correctement ;

- pour toute difficulté d'utilisation du Service liée au matériel informatique du Client ou à son incompatibilité pour une utilisation correcte du Service, en ce inclus en raison de tous logiciels tiers, paramétrages ou changement de configuration initiale qui interviendrait postérieurement à la Mise à disposition du Service ;
- en cas de retard dans l'exécution de ses prestations si l'impossibilité d'exécuter ses prestations dans le délai convenu trouve sa cause dans une faute commise par le Client, notamment une absence de communication d'informations nécessaires à la Mise à disposition ou à la résolution d'un dysfonctionnement du Service ;
- en cas d'indisponibilité du Service due à des travaux de mise à jour, de maintenance ou à des perturbations, techniques ou autres, affectant tout ou partie du Service et qui échappent au contrôle du Prestataire (sans qu'il s'agisse nécessairement) d'un cas de force majeure ainsi qu'en cas de force majeure ;
- en cas de communication de données relatives au ou du Client, à la demande expresse d'une autorité administrative ou juridictionnelle compétente, en application et dans le respect de la loi applicable ;
- en cas de suspension du Service dans les cas définis à l'article 12.

8.2. Les obligations souscrites par le Prestataire sont des obligations de moyen.

8.3. Le Prestataire ne garantit pas que le Service soit exempt de tous défauts. Il s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux dysfonctionnements du Service.

8.4. Le Prestataire ne garantit pas l'aptitude du Service à atteindre des objectifs que le Client se serait fixés ou à exécuter des tâches particulières qu'il n'aurait pas préalablement exposées par écrit et qui, n'auraient pas fait l'objet d'une validation expresse du Prestataire.

8.5. Le Prestataire mettra tout en œuvre pour que le Service soit disponible tous les jours, 24h/24 sans préjudice de la possibilité pour le Prestataire d'interrompre l'accès au Service à des fins de maintenance, de mise à jour ou d'intervention sur son site web, le serveur ou sur le réseau. Le Prestataire avertira le Client une semaine à l'avance des périodes d'interruption prévues. En cas de dépassement d'une interruption de l'accès au Service imputable au Prestataire de plus de 48 minutes sur un mois (hors périodes de maintenance), le Prestataire remboursera au Client un montant correspondant à 5 % du montant de la redevance mensuelle par tranche d'interruption de l'accès de 60 minutes écoulées, sans que le montant total de cette indemnité sur un mois ne puisse excéder le montant correspondant à la redevance pour un mois hors TVA. Cette pénalité correspond au seul dédommagement qui peut être réclamé par le Client en cas d'interruption de l'accès au Service. Le montant de cette pénalité sera, le cas échéant, déduit du montant de prochaine la facture à émettre par le Prestataire.

Article 9: Propriété intellectuelle

9.2. Le présent Contrat n'implique aucune cession de droit de propriété intellectuelle en faveur du Client. Seul un usage limité à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat est concédé au Client.

Article 10: Confidentialité des données et protection des données à caractère personnel

10.1. Le Prestataire n'intervient que comme sous-traitant du Client dans le cadre des opérations de traitements de données à caractère personnel liés mises en œuvre aux fins d'exécuter le Contrat. En sa qualité de sous-traitant, le Prestataire s'engage à n'effectuer des opérations sur ces données que dans le cadre strictement nécessaire à l'exécution du Contrat, et ce afin que le Client puisse bénéficier du Service et qu'il puisse être apporté remède à tout dysfonctionnement qui serait constaté concernant le Service. Le Prestataire s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données stockées par le Client et à ne pas les divulguer à des tiers sauf s'il est requis de le faire par la loi. Il veillera à faire respecter cette obligation par ses préposés ou agents ou sous-traitants éventuels.

10.2. Le Prestataire peut faire appel à des sociétés tierces et leur sous-traiter des prestations ou leur louer un support de stockage pour les données du Client. Dans ce cas, il obtient du sous-traitant ou du tiers des garanties à tout le moins équivalentes à celles offertes au Client dans le cadre des présentes conditions générales en termes de sécurité et de confidentialité des données. Les serveurs sur lesquels les données du Client sont stockées sont situés sur le territoire de l'Espace Economique européen ou dans un pays offrant un niveau de protection adéquat selon les critères de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel. Le Client peut à tout moment demander au Prestataire des informations sur le lieu de stockage de ses données dans le cadre du Service.

10.3. Le Client déclare avoir été informé par le Prestataire des mesures techniques et organisationnelles que ce dernier prend ou fait prendre par ses agents et sous-traitants en vue d'assurer la sécurité et la confidentialité des données du Client afin que celles-ci soient adéquatement protégées, compte tenu de l'état de l'art et de la technique, contre la destruction accidentelle ou non autorisée par des tiers, contre la perte accidentelle ainsi que contre la modification, l'accès et tout autre traitement non autorisé par des tiers. En souscrivant au présent Contrat, le Client reconnaît que ces mesures sont suffisantes et adéquates eu égard aux données qu'il entend stocker dans le cadre du Service. Le Client peut à tout moment solliciter du Prestataire une description par écrit des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des données. Le Prestataire peut omettre dans cette description les éléments ou précisions techniques dont la divulgation pourrait nuire à la sécurité des données.

10.4. Toute partie qui constaterait un manquement à la sécurité des données en fera part dans les plus brefs délais à l'autre partie.

10.5. Le Client s'engage à ne donner aucune instruction concernant l'accès ou toute autre opération sur les données à caractère personnel stockées par lui sur le serveur et/ou l'infrastructure exploités par le Prestataire dans le cadre du Service et qui seraient contraires à la loi applicable, et en particulier à la législation relative à la protection des données à caractère personnel. Il est en outre seul responsable des traitements de données qui sont effectués via les Services sur des données à caractère personnel dans le cadre de ses propres traitements de données.

10.6. Le Client garantit le Prestataire contre toute action d'un tiers qui invoquerait l'existence d'une violation de dispositions légales du fait d'opérations de traitements sur des données demandées par le Client au Prestataire.

10.7 Le Prestataire notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

10.8 Le Prestataire ne peut être tenu responsable de dommages indirects, sous quelque forme que ce soit. La responsabilité du sous-traitant demeure en tout cas limitée au maximum au montant payé par le responsable de traitement dans le cadre de ce contrat pendant 6 mois précédant l'introduction de l'action.

Article 11: Résiliation du Contrat

Le Client peut mettre fin immédiatement au présent Contrat à tout moment par lettre recommandée adressée au Prestataire.

Le Prestataire peut mettre fin au présent Contrat à tout moment par lettre recommandée adressée au Client :

- 1) Moyennant un délai de préavis de 3 mois.
- 2) Immédiatement, sans préavis ni indemnité et sans recours préalable à une juridiction, en cas de manquement grave du Client aux présentes conditions générales. Est considéré comme manquement grave un retard de plus de 30 jours dans le paiement d'une facture.
- 3) Immédiatement, sans préavis ni indemnité et sans recours préalable à une juridiction, en cas de cessation de paiement, de liquidation ou de faillite du Client.
- 4) Immédiatement, sans préavis ni indemnité et sans recours préalable à une juridiction, en cas de force majeure qui fait obstacle à l'exécution du Contrat depuis plus de 30 jours.

Article 12: Suspension du Service

Sans préjudice de l'article 11 et sans que cela ne donne droit à une indemnité dans le chef du Client, le Prestataire peut:

- Suspendre l'accès au Service pour un ou tous les utilisateurs du Service si le Client demeure en défaut de payer une facture dans un délai de 8 jours après qu'un rappel lui ait été adressé, et ce jusqu'à réception du paiement de l'intégralité du montant de la facture, majoré le cas échéant des intérêts et pénalités de retard.
- Suspendre ou restreindre l'accès au Service ou prendre toute autre mesure technique nécessaire pour préserver l'intégrité du Service, notamment en cas de piratage ou de hacking de l'infrastructure utilisée pour la prestation des Services, de détection de toute autre faille dans la sécurité de cette infrastructure, ou si le Prestataire constate un manquement du Client aux présentes conditions générales susceptible d'affecter le bon fonctionnement technique du Service.
- Suspendre ou restreindre l'accès au Service si les coordonnées données par le Client apparaissent fausses, inexactes ou non mises à jour.

Le Prestataire informe le Client des mesures prises et du rétablissement de l'accès au Service dans les meilleurs délais.

Article 13: Récupération des données du Client en fin de Contrat

13.1. En fin de Contrat, toutes les données (fichiers, textes, programmes, données, etc.) stockées par le Client sur le serveur et/ou l'infrastructure exploités par le Prestataire dans le cadre du Service est effacé dans un délai de 5 jours après la fin du Contrat.

13.2. Le Prestataire invitera le Client à lui indiquer au plus tard dans les 2 jours ouvrables sous laquelle des deux formes suivantes il souhaite récupérer une copie de des données :

1) Remise d'une copie des données sur un support de stockage amovible fourni par le Prestataire
Le choix de cette première option entraîne comme seuls frais la prise en charge du coût du support de stockage qui sera facturé par le Prestataire au Client.

Le Prestataire peut subordonner la remise du support stockage au paiement préalable de cette facture et des autres factures éventuellement non payées et non sérieusement contestées.

2) Migration vers un support de stockage non amovible fourni par le Client

Dans le cadre de cette seconde option, les prestations du Prestataire sont facturées en régie à un tarif de 75 €/ heure HTVA.

Le Prestataire peut subordonner la mise en œuvre de la procédure de migration au paiement préalable d'un acompte pour les prestations qui y sont liées ainsi qu'au paiement des factures éventuellement non payées et non sérieusement contestées.

Lorsque la migration est achevée, le Prestataire en avertit le Client par courrier électronique. Le Client dispose de 5 jours ouvrables à dater de cette notification pour faire part de ses observations éventuelles concernant la conformité du Service avec l'Offre et la correcte exécution de la migration de ses données. En l'absence d'observations passé ce délai, la migration est réputée avoir été effectuée correctement. Pour être recevables, les observations doivent identifier clairement les anomalies constatées.

13.3. Après la restitution / migration des données ou à défaut de choix notifié par le Client au Prestataire quant à la récupération du Contenu dans le délai prévu à l'article 13.2, le Prestataire n'a plus aucune obligation d'archivage ou de conservation du contenu du Client. Il revient à ce dernier de prendre les mesures nécessaires.

Article 14: Divers

Modifications des conditions générales- Le Prestataire peut modifier les présentes conditions générales. Il communique les nouvelles conditions générales au Client 8 jours au moins avant leur entrée en vigueur.

Notifications - Le Client s'engage à maintenir une adresse électronique de contact fonctionnelle et relevée régulièrement. Sauf pour les cas où un envoi par recommandé est prévu, le Prestataire effectuera toutes les communications importantes par l'intermédiaire exclusif de cette adresse électronique.

Article 15: Droit applicable et résolution des litiges

Le Contrat entre le Client et le Prestataire est exclusivement régi par le droit belge. En cas d'action en justice, les tribunaux de l'arrondissement de Nivelles sont seuls compétents pour connaître de tout litige lié au Contrat.