



# **CONDITIONS D'APPLICATION ET DE SUPPORT**

**BUSINESS CLOUD SERVICES**

**BCS 4.0**

**NIVEAU DE SERVICE STANDARD**

**AGENTIL Monaco**

**VERSION**

2023

## Article 1 - Définitions

**BCS** : désigne l'hébergement « Business Cloud Service » ;

**Développements Spécifiques** : Désigne les développements logiciels réalisés spécifiquement par AGENTIL pour le Client ;

**Documentation** : désigne la documentation technique et fonctionnelle de SAP alors en vigueur pour les Services, qui est fournie ou mise à la disposition du Client avec les Services ;

**Données Client** : désigne tout contenu, document, toutes données et informations fournis à AGENTIL ou SAP par le Client, les Sociétés Affiliées ou ses Utilisateurs Nommés dans le cadre de l'utilisation des Services ;

**Erreur** : désigne une Panne de Service ou un Incident qui survient sur le Service ;

**Incident** : désigne tout arrêt ou dégradation des Services ;

**Interface** : Désigne la fonction entre deux matériels et/ou logiciels et/ou Progiciel leur permettant d'échanger correctement les informations par l'adoption de règles communes, physiques et/ou logiques ;

**Pair -à-pair** : Les logiciels de partage de fichier reposant sur la technologie P2P ou peer-to-peer (pair-à-pair) permettent d'exploiter un réseau informatique qui utilise la bande passante combinée de ses utilisateurs, permettant à deux appareils de se partager des données, sans intermédiaire, ce qui améliore les vitesses de téléchargement.

**Progiciel** : signifie (i) le Progiciel SAP BUSINESS ONE , y compris les programmes exécutables et les documents écrits associés, notamment la Documentation développée par ou pour SAP, à l'exclusion des Bases de Données Tiers (en dehors des tables de SAP Business One), et livrée au Client dans le cadre des présentes ; (ii) toute édition, version ou mise à jour du Progiciel telle que prévue par les présentes et (iii) tout ou partie des copies ou produits de remplacement des éléments ci-dessus. Les outils de développement Logiciel ne font pas partie du Progiciel ; ces outils pourront être utilisés par le Client uniquement dans le cadre d'un contrat de droit d'utilisation séparé. Dans la limite des dispositions stipulées dans la Documentation, le Progiciel pourra inclure le Kit de Développement Logiciel Version Implémentation.

**Panne de service** : désigne tout dysfonctionnement des Services ;

**Prototype** : Désigne le Progiciel paramétré par AGENTIL ;

**SAP** : signifie SAP France, la société filiale de SAP avec laquelle AGENTIL a conclu un contrat de revente (Contrat Partner Edge Channel VAR). Nommé également Editeur ci-dessous ;

**Service(s)** : désigne les services d'hébergement de la Solution dans le BCS et services associés ;

**Société Affiliée** : désigne toute société qui contrôle le Client, est contrôlée par lui, notamment du fait d'un lien de participation direct ou indirect entre chacune d'elles ou par l'intermédiaire de leurs actionnaires, ou encore toute société qui a une relation avec le Client, permettant une influence notable directe ou indirecte de l'une sur l'autre ;

**Solution** : Désigne un ensemble logiciel formant un tout indissociable et cohérent composé du Prototype, des Développements Spécifiques et des Interfaces et conforme au Cahier des Charges ;

**Utilisateurs Nommés** : désigne les employés, agents, sous-traitants, consultants, fournisseurs du Client et de ses Sociétés Affiliées et tous autres individus autorisés par le Client à utiliser les Services de manière opérationnelle.

## **Article 2 – Objet et Champ d’application**

Les présentes conditions définissent les conditions techniques dans lesquelles AGENTIL s'engage à louer et à stocker sur une infrastructure le Service "Cloud" du Client.

Ces conditions et les annexes (offres commerciales) constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent toute communication, représentation ou accord antérieur, oral ou écrit.

## **Article 3 – Conditions d’engagement**

### **3.1 – Durée**

Les présentes conditions sont consenties pour la durée mentionnée dans les offres commerciales annexées (la "Période Initiale"), qui court à compter de la signature de l'offre commerciale, l'engagement sera tacitement reconduit par périodes successives de 1 (un) an (ci-après « Période de Reconduction ») aux conditions convenues dans l'offre commerciale à l'issue de la Période Initiale, sauf dénonciation par le Client, selon les conditions définies aux présentes, ou modification de l'offre commerciale signalé par AGENTIL au Client avant la date de reconduction qui nécessiterait la validation de nouvelles conditions par le biais d'une nouvelle offre commerciale.

### **3.2 – Principe de tarification**

Le prix correspondant à la fourniture des Services est celui indiqué dans l'offre commerciale annexée, validée par le Client. Tout achat de services additionnels et/ou modification du périmètre de départ feront l'objet d'une nouvelle offre.

### **3.3 - Conditions de facturation et de règlement**

La facturation du service BCS démarre à compter de la date de mise à disposition du Client de l'environnement SAP Business One, elle n'est pas liée à la date de mise en production. Celle-ci est facturable au prorata la première année sur le trimestre en cours, puis trimestriellement en début de trimestre.

Le mode de règlement applicable est celui validé dans les offres commerciales annexées.

### **3.4 - Révision des Prix**

AGENTIL se réserve le droit d'augmenter le prix une fois par an, il notifiera au Client par écrit cette modification en respectant un préavis initial d'information de soixante (60) jours et confirmera le pourcentage final d'augmentation applicable au minimum trente (30) jours avant la date applicative de l'augmentation. Cette modification entrera en vigueur à compter de la prochaine Période de Reconduction annuel du service ou

annuellement en début d'année. L'augmentation applicable sera au minimum basée sur l'indice Syntec selon la formule décrite ci-dessous ou un pourcentage plus haut basé sur l'ensemble des coûts d'augmentation de nos différents fournisseurs et les coûts du marché :

Calcul si application de l'index minimal Syntec :

**Montant indexé (final) = Montant initial x Indice final / Indice initial**

Dans laquelle :

- Montant indexé = redevance après révision ;
- Montant initial = redevance initiale ;
- Indice final = le plus récent indice Syntec à la date de révision ;
- Indice initial = indice Syntec connu à la date de facturation initiale (pour les utilisateurs additionnels, le dernier indice Syntec connu à la date de facturation des utilisateurs additionnels sera utilisé).

Calcul si augmentation via un pourcentage défini selon une moyenne des directives d'augmentation des fournisseurs et coûts du marché supérieurs à l'indice Syntec :

**Montant indexé (final) = Montant initial x Pourcentage**

Dans laquelle :

- Montant indexé = redevance après révision ;
- Montant initial = redevance initiale ;
- Pourcentage = pourcentage d'augmentation défini sur une moyenne des coûts d'augmentation des fournisseurs et coûts du marché.

Tout retard dans les règlements autorise AGENTIL à suspendre ses Prestations et obligations dix jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure de relance, sauf en cas de contestation des factures concernées par le Client.

## **3.5 - Résiliation / Non-reconduction**

### **3.5.1 – Résiliation Service BCS**

Le Client pourra également résilier à la fin de la période d'engagement initiale, par notification écrite adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à AGENTIL, dans un délai de 4 mois avant la date de fin de l'engagement. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à payer le solde restant dû de tous les services BCS jusqu'à la fin de la Période Initiale ou Période de Reconduction concernée.

Restitution des données / Envoi d'une copie des données en backup :

Le Client devra faire connaître à AGENTIL à minima 1 mois avant la date de résiliation effective si il souhaite l'envoi d'une copie des données de backup de ses environnements.

### Suppression des données suite à résiliation :

AGENTIL conservera une copie des données de backup du Client pendant les 2 semaines suivantes la date de résiliation effective, ensuite l'ensemble des données du client présentes sur le BCS seront irrévocablement supprimées 2 semaines après cette date effective de résiliation, aucune compensation ou dommage ne pourront être demandés par le client si ce dernier n'a pas manifesté sa volonté d'avoir une copie des données en backup dans les délais impartis ci-dessus ou si ce dernier a perdu les données remises par AGENTIL au moment de la résiliation.

### **3.5.2 Résiliation pour non-respect des obligations**

En cas de violation par l'une des Parties de ses obligations au titre des présentes, l'autre Partie pourra, quinze (15) jours ouvrés après avoir adressé une mise en demeure de réparer le manquement, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie et restée sans effet, prononcer la résiliation de l'engagement aux torts de l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception.

### **3.6 - Changement/remplacement ou arrêt de commercialisation d'un produit :**

Dans le cas où un éditeur ou fournisseur de solution(s) intégrée(s) au BCS informerait AGENTIL du changement/remplacement ou arrêt de commercialisation d'un produit, AGENTIL trouvera une solution de remplacement équivalente offrant les mêmes fonctionnalités dans la mesure du possible. Si ce remplacement nécessite un changement auprès du Client de quelques natures que ce soit, AGENTIL en informera le Client dans les plus brefs délais en lui expliquant le fonctionnement et les changements impliqués et proposera si la situation l'impose une solution de remplacement au Client permettant d'assurer le service fourni par le BCS. AGENTIL ne saurait être tenu responsable des inconvénients ou conséquences de quelques natures que ce soit d'un changement/remplacement ou arrêt de commercialisation de produit qui ne résulterait pas de sa volonté mais de celle des éditeurs et/ou fournisseurs de solution, dans la mesure où AGENTIL aura déployé tous les efforts nécessaires à la continuité du service existant ou à défaut aura proposer une ou plusieurs solutions de remplacement adaptées au client, même dans l'éventualité où le client refuserait la solution proposée, il sera libre dans ce cas de demander la résiliation selon les conditions mentionnées aux présentes.

### **3.7 - Changement de Datacenter :**

Dans l'éventualité où AGENTIL devrait changer son prestataire Datacenter, l'ensemble des clients concernés seront informés en amont du nouveau prestataire choisi, des raisons liées à ce changement, de la date effective de changement, des conditions dans lesquelles vont se dérouler le changement et l'accompagnement fait par AGENTIL ainsi que des nouvelles conditions d'hébergement applicables suite au changement.

## Article 4 - Description du Service Cloud

### 4.1 Description et champ de service

Le Service "Cloud" est un service destiné aux Professionnels, et permet au Client de disposer d'un hébergement disponible et sécurisé et d'un choix applicatif géré.

Le Service est basé sur les fonctionnalités développées par des solutions intégrées d'AGENTIL ou de ses partenaires.

Dans le cadre du Service, AGENTIL est gestionnaire de ressources en adresses IP. Il lui appartient de les gérer correctement pour garantir le bon fonctionnement de son Service. Il lui incombe d'attribuer une adresse IP pour chacune de ses Machines Virtuelles.

La bande passante en entrée et en sortie de l'Espace "Cloud" n'est pas limitée, l'ensemble de nos clients BCS partagent la bande passante totale.

L'accès à Internet n'est pas autorisé par défaut depuis BCS. Lorsqu'un client en fait la demande, il devra transmettre les informations nécessaires tels que les adresses IP, etc. auxquelles il a l'intention de se connecter.

- 1) Nous demandons les adresses IP ou les URL auxquelles les clients ont l'intention de se connecter s'ils ont besoin d'un accès HTTP(s)
- 2) Lorsque l'accès n'est pas http, par exemple smtp/email, nous autorisons simplement tous les e-mails vers toutes les destinations
- 3) Lorsque le client a besoin de ftp, nous demandons à la destination ftp.
- 4) Lorsqu'il existe un service personnalisé auquel ils doivent se connecter, nous restreignons la destination ou le numéro de port et configurons uniquement celui-ci.
- 5) Lorsqu'un client veut tout http et ne peut pas définir de désignations, nous n'avons pas d'autre choix que de l'autoriser mais c'est rare

AGENTIL ne surveille pas les connexions et lors de l'utilisation de citrix, il n'y a aucun risque que le client utilise trop la bande passante. Là où le trafic est pour autre chose autorisé, encore une fois, nous ne surveillons pas la bande passante car il n'y a aucun moyen pour nous de savoir combien de données doivent être utilisées : par exemple, le client transfère des données de partenaires commerciaux vers SAP.

### 4.2 - Périmètre des Services

Le Service couvre :

- L'accès à distance de la Solution par le biais d'une infrastructure centralisée localisée dans un Datacenter choisi par AGENTIL basé en Suisse (Genève),
- Stockage de la base de données HANA,
- Sauvegarde 7 jours glissants pour les fichiers,
- Capacité d'utilisation du Service déterminée en fonction du nombre et du type d'Utilisateurs Nommés de la Solution,



### Options supplémentaires (non incluses) possibles et proposées au Client :

- Fourniture de licence Office Standard pour les utilisateurs ;
- Fourniture de licence Cisco DUO (Authentification multifacteur) pour les utilisateurs ;
- Fourniture de licence Keeper (coffre mot de passe) pour les utilisateurs ;
- Fourniture d'un espace de sauvegarde externalisée Baas (Backup As A Service);
- Fourniture d'une service DraaS (Disaster Recovery As A Service);

### Le Service ne couvre pas :

- La mise à disposition de la connexion internet nécessaire au bon fonctionnement des Services ;
- Les Incidents liés aux logiciels ou personnes malveillants qui ne dépendent pas d'AGENTIL ;
- Les Incidents liés aux postes de travail du Client ;
- Les services fournis par une société tierce.

Vous trouverez toutes les informations complémentaires concernant notre Datacenter sur notre site internet [www.agentil.com](http://www.agentil.com).

## **Article 5 - Description niveaux de service du Support**

L'article suivant décrit les conditions de fourniture des Services par AGENTIL au bénéfice du Client, et, la disponibilité des Services, les mesures à prendre en cas de pannes de service et les temps de réaction et de réparation correspondants.

L'engagement de disponibilité des Services est de 99.96% pendant les jours ouvrables.

AGENTIL peut, à tout moment, modifier, actualiser ou compléter le présent document. De telles modifications sont communiquées par écrit (email ou courrier) au Client. Le Client a le droit de s'opposer aux modifications qui lui sont communiquées. Si le Client ne s'oppose pas à l'ensemble ou à certaines des modifications communiquées dans les quatre (4) semaines suivant la réception de la notification (désigné ci-après « délai de contestation »), les modifications communiquées sont considérées comme reconnues et acceptées par le Client. Si le Client s'oppose aux modifications communiquées dans le délai de contestation, AGENTIL propose une conciliation. Si aucun accord n'est trouvé, les Services se poursuivent dans les conditions initiales. Le Client peut adresser à AGENTIL toute contestation, notification ou indications diverses du Client.

### **5.1 - Niveaux de support**

Tous les niveaux de support sont pris en charge : Incidents de niveau 1, 2 et 3.

**Niveau 1 :** En général un Incident de "niveau 1" est résolu rapidement (souvent lors du premier appel). Il correspond à un problème simple, facilement identifiable, ou dont la solution est déjà dans la base de connaissance. Un Incident de niveau 1 correspond à une Erreur de classe 4.

**Niveau 2 :** Le "niveau 2" fait référence à un Incident plus complexe qui nécessite souvent la reproduction du problème sur un serveur de notre laboratoire. Si les informations en possession de l'ingénieur support ne sont pas suffisantes, ce dernier se fera communiquer les éléments manquants par email ou via notre interface Web. Un Incident de niveau 2 correspond à une Erreur de classe 2 et 3.

**Niveau 3 :** Si le problème n'est pas résolu, l'Incident sera classé "niveau 3". Une procédure de "debug" sera mise en œuvre et pourra éventuellement aboutir à un correctif de mise à jour majeur. Ce niveau implique d'établir un diagnostic précis du problème soumis en reproduisant l'incident sur un environnement fonctionnellement équivalent à celui sur lequel le dysfonctionnement a été constaté. Un Incident de niveau 3 correspond à une Erreur de classe 1.

Lorsqu'un correctif ne peut être mis à disposition du Client dans un délai acceptable, au regard des contraintes de production, AGENTIL s'engage à mettre en œuvre le plus rapidement possible les moyens permettant de redémarrer les Services, sous la forme de solution de contournement.

## 5.2 - Temps de réparation et classes d'Erreurs

AGENTIL s'engage à réparer toute Panne de service le plus rapidement possible, conformément au protocole selon le tableau figurant ci-après :

Classe d'Erreur	Type d'Erreur	Description	Engagements
1	Erreur Critique	Panne de service critique, causant une interruption totale des Services.	95% de tous les dérangements signalés sont éliminés en l'espace de quatre heures pendant les horaires du Support/Maintenance AGENTIL
2	Erreur Importante	Panne de service importante, causant une interruption des Services ou engendrant d'importants impacts sur les Services du client.	85% de tous les dérangements signalés sont éliminés en l'espace de huit heures pendant les heures d'ouverture.
3	Erreur Moyennement Grave	Panne de service standard n'ayant aucune incidence ou bien dérisoire sur les Services.	75% de tous les dérangements signalés sont éliminés en l'espace de deux jours pendant les heures d'ouverture.



4	Erreur Légère	Demandes d'informations associées aux Services.	65% de tous les dérangements signalés sont éliminés en l'espace de cinq jours pendant les heures d'ouverture.
---	------------------	---	---

## Article 6 – Description Service de maintenance

### 6.1 Description des maintenances

Maintenances techniques et applicatives : Une plage de maintenance chaque semaine entre le vendredi 18h et le dimanche 22h.

Dans le cadre d'une maintenance exceptionnelle demandée par le Client ou par les fournisseurs de services externes du Client, la plage de maintenance sera négociée entre le Client et ces prestataires externes.

Chaque maintenance prévue qui entraîne une interruption des Services de plus de cinq minutes fait l'objet d'une communication au Client par e-mail avec les indications suivantes au moins 48 heures avant la maintenance prévue :

- 1) Moment de l'entretien ;
- 2) Durée prévue de l'interruption ;
- 3) Degré de gravité prévu de l'interruption.

### 6.2 Modalité d'information des plages de maintenance

- Maintenances sans information préalable : certaines maintenances n'affectant pas les services ou accès seront réalisées de façon automatique sans information préalable aux clients.
- Maintenance avec information préalable : si les maintenances risquent d'affecter le service ou les accès, une information préalable sera envoyée aux utilisateurs par email à minima 24h avant l'intervention pour les informer de la maintenance programmée et des informations y relatives, ensuite un email sera envoyé pour valider la fin de l'intervention de maintenance.

## Article 7 - Exclusions

Sont exclus :

- La Panne de service qui correspond à la maintenance exceptionnelle des Services, prévue par AGENTIL et dont le Client est informé selon les présentes conditions;
- La Panne de service due à un service qui n'est pas géré par AGENTIL ou l'un de ses sous-traitants ;
- La Panne de service qui s'explique exclusivement par une erreur de l'Utilisateur Nommé ou de gestion du Client, non conforme à l'utilisation qui aurait dû être faite selon les conseils et la documentation fournis par AGENTIL ;

- La Panne de service qui est intentionnellement provoquée par une action ou par une omission du Client ;
- L'arrêt des Services dû à une attaque informatique sur du matériel ou logiciel du Client qui ne serait pas fourni par AGENTIL. Afin de protéger le Client, AGENTIL coupera l'accès aux Services le temps de trouver comment bloquer les attaques ;
- En cas de force majeure empêchant AGENTIL de fournir ou d'exécuter ses obligations contractuelles.

## **Article 8 - Clause réversibilité :**

### **8.1 - Principe de la Réversibilité :**

La réversibilité désigne les engagements pris par AGENTIL pour assurer la transmission des informations nécessaires à la reprise des services ou à leur transmission à un tiers ainsi que le transfert des actifs qui ont été confiés à AGENTIL ou qui ont été produits pour le compte du client. A titre d'actifs, et dans le cadre de SAP Business One, la base de données complète et exhaustive de l'environnement SAP Business One du client, sera sauvegardée et communiquée au client pour le transfert de son activité chez un autre prestataire ou sa ré-internalisation. Les interfaces et données connexes ne sont pas concernées et devront faire l'objet d'une étude préalable en accord avec le client.

AGENTIL s'engage à assurer la réversibilité afin de permettre au Client ou à tout tiers désigné par lui de reprendre sans difficulté tout ou partie de la fourniture des Services, telle que défini conjointement entre les Parties et intégré au sein du Plan de Réversibilité.

### **8.2 - Plan de Réversibilité :**

Les services de réversibilité seront décrits dans un Plan de Réversibilité qui sera élaboré et validé conjointement par les Parties dans un délai raisonnable suivant la demande du Client pour le transfert vers un autre prestataire.

La réversibilité n'est pas prévisible sur son contenu, sa volumétrie et sa complexité du fait de l'évolution des environnements du client, ce Plan de Réversibilité fera l'objet d'une mise à jour en cas de besoin entre le moment de son émission et le moment de la planification de son application.

### **8.3 - Calendrier et durée des prestations de Réversibilité :**

Le calendrier et la durée des prestations de Réversibilité seront négociés entre les Parties et inscrits dans le Plan de Réversibilité. Les prestations de Réversibilité sont fournies par AGENTIL avant le terme de l'engagement au Client sur sa demande expresse qui doit être formulée au moment de la résiliation ou de la non-reconduction.

En cas de résiliation non-respect des obligations par l'une des Parties, les prestations de Réversibilité sont fournies par AGENTIL au Client sur sa demande expresse dans un délai de 4 mois à compter de la résiliation.

### **8.4 - Charges des prestations de Réversibilité :**

Le Client supportera les frais et coûts relatifs à la Réversibilité en intégralité, sans préjudice des dommages-intérêts éventuels et autres pénalités.

## 8.5 - Modalités d'exécution des prestations de Réversibilité :

AGENTIL assure jusqu'au terme de l'engagement et jusqu'à la fin des prestations de Réversibilité, la continuité des Services et le maintien des niveaux de service en vigueur dans les présentes, sans minimisation de ses obligations et engagements pris aux termes des présentes du fait de la notification d'échéance ou de résiliation auprès d'AGENTIL ou de sa fin quelle qu'en soit la cause.

AGENTIL devra notamment, dans le cadre de la Réversibilité, permettre le transfert vers le Client ou tout tiers désigné par lui à cet effet des Données Client et informations détenues par AGENTIL qui seraient nécessaires à la reprise des Prestations visées aux présentes, sous forme de matrice au format Excel interopérables avec les infrastructures du Client ou du prestataire tiers choisi par le Client.

## Article 9 - Moyens :

Dans le cadre de la fourniture du Service "Cloud", AGENTIL met à la disposition du Client un Espace "Cloud" composé de ses Data Centres Virtuels. En raison de la haute technicité du Service, AGENTIL ne saurait être soumis à ce titre qu'à une obligation de moyens et non de résultats. Le Client confirme avoir compris le principe de fonctionnement du Service Cloud proposé par AGENTIL.

## Article 10 - Obligations d'AGENTIL

AGENTIL s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

AGENTIL s'engage à :

- Maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble de l'infrastructure d'hébergement et les architectures applicatives. En cas de défaillance, AGENTIL informera le Client dès notification de la défaillance et informera le Client du suivi de traitement de la défaillance jusqu'à sa résolution complète. AGENTIL s'engage à apporter la mesure corrective dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du Service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, AGENTIL en informe immédiatement le Client en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention, afin de lui permettre de prendre ses dispositions. AGENTIL s'engage à rétablir la connexion dès que les interventions de correction auront été effectuées.
- Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client (uniquement sur demande d'intervention du Client, ce service fera l'objet d'une offre séparée).
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.
- Afin de maintenir le niveau de sécurité du serveur du Client, AGENTIL s'engage à annoncer au Client la disponibilité et l'application des mises à jour de sécurité sur les services maintenus par AGENTIL.

AGENTIL assure l'administration des Data Centres Virtuels composant son Espace "Cloud". AGENTIL prend notamment en charge les actions de maintenance sur l'infrastructure d'hébergement et de communication

ainsi que de l'architecture applicative et se charge de la fourniture d'énergie ainsi que de la connexion réseau du Client.

## **Article 11 - Responsabilités d'AGENTIL**

La responsabilité d'AGENTIL ne pourra être recherchée en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client ;
- non-respect des conseils donnés ;
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel AGENTIL n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance ;
- force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté d'AGENTIL ;
- arrêt du Service pour toute cause visée au chapitre OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT ;
- divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client ;
- détérioration de l'application ;
- mauvaise utilisation par le Client ou par sa Clientèle ;
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client ;
- Intervention d'un tiers non autorisé par le Client ;
- Non-respect par le Client de ses propres obligations légales.

AGENTIL se réserve le droit d'interrompre ses services au Client, si le Service du Client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'infrastructure d'AGENTIL, notamment en cas de piratage du Client, de la détection d'une faille dans la sécurité du système, ou de l'utilisation anormale des ressources de l'Infrastructure sur laquelle l'Espace "Cloud" du Client est mis en place.

AGENTIL informera auparavant, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, le Client en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention, afin de lui permettre de prendre ses dispositions. AGENTIL s'engage à rétablir la connexion dès que les interventions de correction auront été effectuées.

AGENTIL ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs réseaux et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

AGENTIL ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les applications et/ou sites hébergés sur le Service du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

AGENTIL effectue l'ensemble des sauvegardes spécifiques des données du Client hébergées sur l'Espace "Cloud". Sont donc exclues toutes les données hébergées localement sur postes distants. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ces données en cas de perte, ou de détérioration, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes. AGENTIL ne sera tenu responsable des conséquences de ces pertes de données.

Confidentialité des données du Client. Les données disponibles dans l'environnement BCS sont confidentielles et AGENTIL s'engage à ne pas les divulguer. Toutefois, sur réquisition judiciaire ou sur demande d'une autorité administrative dûment habilitée par la loi et notamment la haute autorité de la protection des données personnelles AGENTIL sera contraint de fournir aux autorités légales les informations désirées. De

même, en cas de suspicion d'intrusion dans un traitement de données présent sur les installations d'AGENTIL, AGENTIL se réserve le droit d'accéder aux informations du Client pour correction.

AGENTIL ne pourra pas être tenu responsable de la perte des données transmises au Client suite à la résiliation de son engagement dans la mesure où AGENTIL les aura transmis au client avant l'arrêt complet des environnements ou si le Client n'a pas réclamé la restitution de ses données dans les délais impartis mentionnés aux présentes.

AGENTIL ne pourra être reconnu responsable de l'utilisation faite des ressources en adresses IP attribuées ou louées dans le cadre du Service.

Dans le cadre du Support AGENTIL informera le Client le plus rapidement possible si le dysfonctionnement n'est pas lié aux Services et informera le Client dès que la Panne de service a été éliminée.

## **Article 12 - Obligations et Responsabilités du Client**

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable de l'utilisation des services, applications, logiciels et accès hébergés sur le Service, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers.

Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers. En conséquence, AGENTIL ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers et ce, à quelque titre que ce soit.

AGENTIL ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le Service, et dégager toute responsabilité solidaire. En cas d'utilisation du Service par le client à des fins illicites, AGENTIL procédera sans préavis l'interruption du Service et la résiliation des présentes.

Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du Service. Le Client demeurera redevable de l'ensemble des sommes facturées pour l'utilisation du Service jusqu'à la date de résiliation de son Service.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

En cas de détection par AGENTIL d'un acte de malveillance sur la machine du client, AGENTIL informera le Client par le moyen qu'elle jugera adéquat, dans lequel sera indiquée la procédure de correction nécessaire. Le Client devra alors en pleine connaissance de cause commander une telle procédure à AGENTIL.

Le Client reconnaît avoir été informé par AGENTIL que les données stockées sur le Disque local des utilisateurs ne seront pas automatiquement sauvegardées. Il est de la responsabilité du Client d'informer ses utilisateurs



de ce risque et des mesures possibles pour l'éliminer, notamment en utilisant les systèmes de sauvegarde proposé par le Service.

Dans la mesure où AGENTIL est susceptible de recevoir des notifications quant à une utilisation illicite de l'adresse IP attribuée au Client, celles-ci seront appréciées en fonction du droit applicable au lieu d'établissement du Client, et AGENTIL pourra proposer au Client une adresse IP correspondant au lieu d'établissement dans lequel il est établi.

Le Client est en conséquence tenu, lorsqu'il utilise une adresse IP correspondant à un lieu d'établissement déterminé, de respecter l'ensemble des lois et règlements de ce lieu. En cas de réception par AGENTIL d'une notification faisant état de la violation par le Client du droit applicable du lieu d'établissement correspondant à son adresse IP, le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour faire cesser la violation relevée. A défaut, AGENTIL se réserve le droit de suspendre le service.

AGENTIL se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le Client du Service à sa disposition. AGENTIL se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales de AGENTIL et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

Il est rappelé au Client que l'intervention d'AGENTIL dans le cadre d'un engagement portant sur un serveur "Cloud" relève de l'installation et la mise à disposition d'une infrastructure matérielle d'hébergement et de communication, de l'installation et de la mise à disposition d'une architecture logicielle et de procédures de gestion y relatives ainsi que de la relation contractuelle avec les éditeurs. AGENTIL n'assume par contre aucune responsabilité du contenu des applications ou sites hébergés à l'exception des actions de sauvegarde.

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir du Service.

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions des logiciels utilisés dans l'environnement Cloud et à ne pas exploiter la solution BCS autre que pour son usage défini par AGENTIL dans le cadre des présentes. A défaut, AGENTIL se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

Le Client s'engage à utiliser le Service, et notamment les ressources réseau qui lui sont allouées, en bonne intelligence. En cas d'utilisation anormale des ressources de l'infrastructure engendrée par ce Service, AGENTIL se réserve le droit d'interrompre le service.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux marques d'AGENTIL ou de ses partenaires. Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par AGENTIL ou encore par ses partenaires, AGENTIL en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondante. Le remboursement de ces sommes sera demandé au Client.

Le Client s'engage dès qu'il en a connaissance, à signaler à AGENTIL toutes les Pannes de service ou Erreurs identifiées par ses Utilisateurs Nommés dans les plus brefs délais afin qu'AGENTIL puisse prendre en charge dans le cadre du Support. Le Client doit, si cela s'avère indispensable, apporter l'aide raisonnable opportune et nécessaire lors du rétablissement des Services.

Le Client s'engage à maintenir un niveau de sécurité à jour dans ses infrastructures et postes locaux et à veiller à respecter les règles de sécurité informatique nécessaires afin d'éviter les failles de sécurité pouvant affecter le service AGENTIL, par exemple des mots de passe des Utilisateurs Nommés diffusés à des tiers, ou des failles



dans la conformité des postes de travail (chaque poste de travail doit avoir un antivirus et des correctifs de sécurité mis à jour de manière régulière).

### **Article 13 - Confidentialité**

Confidentialité des données du Client : Les données disponibles dans l'environnement BCS sont confidentielles et AGENTIL s'engage à ne pas les divulguer. Toutefois, sur réquisition judiciaire ou sur demande d'une autorité administrative dûment habilitée par la loi et notamment la haute autorité de la protection des données personnelles AGENTIL sera contraint de fournir aux autorités légales les informations désirées. De même, en cas de suspicion d'intrusion dans un traitement de données présent sur les installations d'AGENTIL, AGENTIL se réserve le droit d'accéder aux informations du Client pour correction.

### **Article 14 - Protection des données personnelles**

Obligations d'AGENTIL (Sous-traitant) vis-à-vis du Client (Responsable du traitement), au regard des réglementations suivantes :

- Loi du 6 Janvier 1978, dite « Informatique et Libertés » ;
- RGPD : Le nouveau Règlement européen sur la protection des données (RGPD) du 25 mai 2018

relatives à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « RGPD »).

Vous trouverez toutes les informations complémentaires sur notre site internet [www.agentil.com](http://www.agentil.com).

### **Article 15 - Intervention des Sociétés du Groupe AGENTIL**

Il est rappelé que AGENTIL SA fait partie du groupe AGENTIL et à ce titre, une quelconque des sociétés du groupe pourrait être amenée à intervenir dans le cadre des présentes, sous réserve d'avoir informé le Client au préalable et sauf opposition de la part de ce dernier sous 48h.

### **Article 16 - Litige**

Toute réclamation d'une Partie devra impérativement être formulée à l'autre Partie par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

En cas de difficulté d'interprétation et d'exécution des présentes et de ses éventuels avenants, les Parties conviennent de se réunir, avant toute saisine des juridictions, afin de trouver une issue amiable au litige. Si dans les trente (30) jours calendaires suivant la première notification visée au premier paragraphe du présent article, les Parties n'ont pas abouti à un accord amiable, chacune des Parties recouvrera le droit de saisir les juridictions compétentes.

Cette procédure de règlement des différends sera inapplicable en cas d'urgence, de dommage imminent, ou de trouble manifestement illicite.

La loi applicable est la loi Monégasque.

Les juridictions compétentes sont celles de Monaco.