

# CONTRAT DE SERVICES YAZIBA

## CONDITIONS GENERALES

Le présent contrat est passé entre le Client, tel qu'identifié lors de sa Souscription au Service YAZIBA, et la Société NETIXIA, S.A.S., au capital de 142.912 Euros, dont le siège sis au 3 bis, rue de la Tuilerie, 37550 SAINT-AVERTIN, RCS Tours B 381 976 083, fournisseur du Service YAZIBA, ci-après NETIXIA.

NETIXIA est une société prestataire de services permettant à ses clients l'utilisation de logiciels et serveurs en mode hébergé, disposant de ressources réseaux, de plateformes technologiques au moyen desquelles elle est susceptible de concéder des accès permettant leur utilisation par le Client, et de fournir, à cette occasion, des prestations de maintenance relatives à ces services, et des prestations éventuelles connexes.

Le Client est un professionnel qui souhaite pouvoir utiliser les produits et services de NETIXIA décrits à la Souscription au Service YAZIBA et dans les Descriptions des Services et bénéficier ainsi à titre non exclusif de tout ou partie des Services et de l'usage des Plateformes YAZIBA pour l'exercice de son activité professionnelle, dans les conditions énoncées au Contrat de Services.

### 1. DEFINITIONS

**Administrateur(s) du Client** signifie des Utilisateurs Autorisés particuliers désignés par le Client, disposant d'un accès à distance privilégié à la Plateforme YAZIBA leur permettant de créer et supprimer des Utilisateurs et mandats par le Client pour procéder, le cas échéant, à la Souscription de Services YAZIBA Additionnels.

**Annexe de Description des Services, ou Description de Service** signifie les documents comportant les descriptifs et caractéristiques des Services souscrits par le Client, des éléments de la Plateforme YAZIBA utiles à l'usage du Service souscrit par le Client au Contrat de Services. L'Annexe de Description des Services est réputée être une annexe au présent Contrat de Services. Elle est mise à disposition du Client préalablement à la Souscription au Service YAZIBA. Son contenu est susceptible de varier comme indiqué en article 5.

**Anomalie** signifie un dysfonctionnement de la Plateforme YAZIBA ou du Service, reproductible et non imputable à une mauvaise utilisation ou à une modification des accès ou du paramétrage de la Plateforme YAZIBA ou du Service par le Client ou toute autre personne autorisée ou non.

**Catalogue des Services** signifie le document mis à la disposition du Client par NETIXIA, le cas échéant mis à jour périodiquement par NETIXIA en fonction de l'évolution de son offre, énumérant les accès à la Plateforme YAZIBA et Services faisant partie de l'offre de NETIXIA et susceptibles d'être souscrits par le Client, après commande du Client acceptée par NETIXIA, par la Souscription au Service YAZIBA, ou la Souscription de Services YAZIBA Additionnels.

**Centre Serveur** signifie l'ensemble des ordinateurs, logiciels, et équipements associés appartenant à NETIXIA, ou que NETIXIA est autorisée pour ses besoins ou les besoins de tiers à utiliser, localisés en France ou, le cas échéant, à l'étranger et qui sont connectés à des réseaux de télécommunications les reliant à l'Internet.

**Contrat de Services** signifie les documents constituant l'intégralité des accords liant les parties, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, et constitués des présentes Conditions Générales, des Souscriptions au Service YAZIBA et des Descriptions de Services ainsi que du devis accepté par le client si celui-ci contient des conditions particulières accordées au Client.

**Dimensionnement du Service** désigne tout choix d'options et de dimensionnement des capacités du Service effectué par le Client parmi les offres existantes de NETIXIA, selon différentes métriques propres aux caractéristiques de chaque Service concerné, telles que retenues à la Souscription au Service YAZIBA et dont les critères sont explicités notamment à l'Annexe de Description des Services.

**Heures d'Ouverture de NETIXIA** signifie les horaires mentionnés dans la Description de Service.

**Infrastructure du Client** signifie l'ensemble de ressources réseaux, logicielles et matérielles mises en œuvre au sein des locaux ou des moyens d'exploitation du Client, appelés à se connecter ou fonctionner en relation avec tout ou partie de la Plateforme YAZIBA et des Services, notamment tous réseaux locaux du Client, câblages et prises réseau, équipements réseau, switches, serveurs, logiciels, postes informatiques, téléphones, PDA, terminaux de communication, etc., et dont le Client est responsable de la mise en œuvre et du bon fonctionnement, conformément à l'état de l'art, à l'Annexe de Description des Services et à toute documentation éventuellement fournie.

**Instruction de Mise en Service** signifie l'instruction donnée par le Client à NETIXIA, constatant, en accord avec NETIXIA, le début de la fourniture du Service conformément au Contrat de Services.

**Numéro de Contrat de Services** signifie le numéro de référence attribué au présent Contrat de Services par NETIXIA, identifiant le présent contrat souscrit entre les parties.

**Plateforme YAZIBA** signifie l'infrastructure matérielle, réseau et logicielle, mise en œuvre et opérée par NETIXIA, ou ses sous-traitants, pour la fourniture des Services.

**Services** signifie les services souscrits par le Client, faisant usage de la Plateforme YAZIBA, dont NETIXIA est le fournisseur, tels que désignés à la Souscription au Service YAZIBA.

**Services d'Assistance** signifie les Services exposés plus en détails en article 7 et à l'Annexe de Description des Services.

**Souscription à un Compte de Démonstration** signifie la souscription effectuée par le Client lui permettant une utilisation en test des éléments de la Plateforme YAZIBA pendant une durée limitée.

**Souscription au Service YAZIBA** signifie la souscription effectuée par un représentant légal du Client sur le site [www.yaziba.net](http://www.yaziba.net), valant signature de conditions particulières aux présentes Conditions Générales des Services YAZIBA, et faisant partie du Contrat de Services sous réserve d'acceptation par NETIXIA. La Souscription au Service YAZIBA indique notamment les Services commandés, les barèmes des services ou tarifs, et les particularités des Services commandés par le Client.

**Souscription de Services YAZIBA Additionnels** signifie une Souscription au Service YAZIBA effectuée par un Administrateur du Client sur le site [www.yaziba.net](http://www.yaziba.net), à des services ou capacités additionnels disponibles au catalogue de NETIXIA au moment de ladite souscription, et valant signature de conditions particulières additionnelles rattachées au même Numéro de Contrat de Services et régies par les présentes Conditions Générales des Services YAZIBA.

**Utilisateurs Autorisés** signifie un utilisateur membre du personnel du Client, faisant partie de l'effectif du Client ou placé sous son contrôle et sa responsabilité, selon une liste tenue à jour par le Client, et qui est susceptible d'utiliser la Plateforme YAZIBA ou les Services en conformité avec le présent Contrat de Service.

### 2. OBJET

**2.1** La fourniture des Services en exécution d'un Contrat de Services par NETIXIA ne revêt aucun caractère exclusif, NETIXIA se réservant la faculté de fournir des Services identiques, similaires ou distincts à des tiers au moyen de la Plateforme YAZIBA.

**2.2** Le Contrat de Services comporte la fourniture des Services suivants :

Le Service souscrit par le Client, fourni comme indiqué en article 5, des Services d'Assistance, comme indiqués en article 7 consistant en une assistance à l'administration et une assistance corrective de la Plateforme YAZIBA et du Service.

**2.3** Dans le cadre de la mise en œuvre de l'accès à la Plateforme YAZIBA et aux Services souscrits, NETIXIA procédera à une prestation de configuration de la Plateforme YAZIBA en vue de la fourniture du Service au Client. Cette prestation constitue un Service au titre du Contrat de Services, et comporte les caractéristiques et limites exposées dans l'Annexe de Description des

Services jointe au Contrat de Services, elle s'achève par la fourniture par le Client d'une Instruction de Mise en Service valant recette. Les Parties conviennent expressément que la recette est indépendante de l'état de fonctionnement ou de finalisation de l'Infrastructure du Client, dont le Client a l'entière responsabilité, et qu'aucune contestation autre que celle relative à l'accessibilité de la Plateforme YAZIBA et des Services selon les caractéristiques décrites dans l'Annexe de Description des Services ne saurait être prise en considération. Le Client fait son affaire de l'installation des postes individuels d'accès à la Plateforme YAZIBA et aux éléments du Service, permettant leur usage par les Utilisateurs Autorisés.

**2.4** Les présentes Conditions Générales s'appliquent également aux périodes d'utilisation gratuites éventuellement consenties par NETIXIA au Client lui permettant, par une Souscription à un Compte de Démonstration, de tester les Services pendant une durée limitée avant d'effectuer sa première Souscription au Service YAZIBA payant.

**2.5** En cas de contradictions entre les dispositions des différents documents constituant le Contrat de Services, les Souscriptions au Service YAZIBA acceptées par NETIXIA prévalent sur les Descriptions des Services, qui prévalent sur les présentes Conditions Générales.

### 3. SOUSCRIPTION DE SERVICES YAZIBA ADDITIONNELS

**3.1** Après la première Souscription au Service YAZIBA, le Client a la faculté de procéder à la Souscription de Services YAZIBA Additionnels, notamment en souscrivant à ces services au travers des accès à la Plateforme YAZIBA octroyés aux Administrateurs du Client.

**3.2** Sous réserve d'acceptation par NETIXIA, la Souscription de Services YAZIBA Additionnels permet au Client de bénéficier d'accès supplémentaires à la Plateforme YAZIBA et Services faisant partie de l'offre de NETIXIA tels qu'énumérés au Catalogue des Services au moment de cette Souscription de Services YAZIBA Additionnels.

**3.3** Dans le cas où la Souscription de Services YAZIBA Additionnels doit s'accompagner de la souscription à une nouvelle version de Conditions Générales de Services YAZIBA, les dernières Conditions Générales de Service YAZIBA acceptées par le Client s'appliqueront à la Souscription de Services YAZIBA Additionnels ainsi qu'aux Souscriptions au Service YAZIBA faites pour le même Numéro de Contrat de Services. Le Client sera averti de ce changement sur le site [www.yaziba.net](http://www.yaziba.net) préalablement à cette nouvelle souscription.

**3.4** La création ou la suppression de comptes d'Utilisateurs Autorisés supplémentaires par un Administrateur du Client constitue une Souscription de Services YAZIBA Additionnels entraînant une modification du prix du Service comme indiqué en article 13, mais ne modifie pas les autres caractéristiques de la Souscription au Service YAZIBA, ni la durée de la Souscription au Service YAZIBA.

### 4. DUREE

**4.1** Le présent Contrat de Services constitue un contrat cadre par lequel, après la Souscription au Service YAZIBA initiale, le Client est susceptible de procéder à la Souscription de Services YAZIBA Additionnels. Le présent Contrat de Services est passé pour une durée indéterminée en tant que contrat cadre. Il est résiliable à tout moment, par l'une ou l'autre des parties, par LRAR adressée à l'autre partie avec un préavis d'au moins deux (2) mois.

**4.2** La Souscription à des Services YAZIBA est faite pour la durée choisie par le Client lors de sa souscription, avec une durée minimale d'un (1) mois.

**4.3** Dans le cas où le Client a opté, lors de sa commande ou plus tard pendant son abonnement, pour une modalité de paiement en prélèvement automatique, l'abonnement sera tacitement reconductible indéfiniment pour des durées égales à la durée initiale, sauf dénonciation effectuée l'une ou l'autre des parties par l'envoi d'une Lettre Recommandée avec A.R. adressée avec un préavis d'au moins un (1) mois avant l'échéance du terme en cours. En cas de résiliation anticipée, le Client s'engage au paiement immédiat de l'intégralité des échéances restantes, sans préjudice de l'indemnisation de tout autre dommage causé par le Client à YAZIBA du fait d'une résiliation avant l'échéance.

**4.4** En cas d'option pour une modalité de paiement autorisée par NETIXIA autre que celle mentionnée en article 4.3, notamment en cas de règlement par carte bancaire, l'abonnement n'est reconduit que sous réserve du règlement correspondant au paiement d'avance du prix des Services YAZIBA pour la nouvelle période égale à la durée initiale, qui doit être reçu en compte par NETIXIA avant l'échéance de renouvellement. Afin de dénoncer ses Souscriptions au Service YAZIBA régies par les modalités de paiement prévues au présent article 4.4, il suffit au Client de ne pas procéder au règlement pour la nouvelle période, l'envoi d'une LRAR n'étant pas nécessaire. En l'absence de règlement, le Client est réputé résilier ses Souscriptions au Service YAZIBA concernées par cette absence de règlement. S'agissant de NETIXIA, la résiliation par NETIXIA des Souscriptions au Service YAZIBA régies par les modalités de paiement prévues au présent article 4.4, nécessitera l'envoi d'une LRAR adressée avec le préavis indiqué en article 4.1.

**4.5** La résiliation du présent Contrat de Service entraînera automatiquement et de plein droit la résiliation des Souscriptions signées en vertu de celui-ci. De même, la résiliation de toutes les Souscriptions passées en vertu du présent Contrat de Service entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation du présent Contrat de Services en tant que contrat cadre. En revanche, la résiliation d'une partie seulement desdites Souscriptions n'entraînera pas celle du Contrat de Service.

### 5. SERVICES

**5.1** Sauf stipulation contraire expresse dans le présent Contrat de Service ou dans une Souscription, NETIXIA s'engage à la fourniture des Services YAZIBA sur la base d'une obligation de moyens. Dans ce cadre, elle s'engage à faire ses meilleurs efforts raisonnables pour apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture des Services.

**5.2** En revanche, constitue pour NETIXIA une obligation de résultat le respect :

- ⇒ Des niveaux de services tels que définis dans le Contrat de Niveaux de Services ;
- ⇒ Des délais et des dates convenus entre les Parties ;
- ⇒ Des obligations issues de l'article 14 (« Données à caractère personnel et confidentialité »).

**5.3** Dans le cadre de la fourniture des Services, NETIXIA met à disposition du Client des moyens matériels, réseaux et logiciels afin de rendre accessible les fonctionnalités de la Plateforme YAZIBA, par les Utilisateurs Autorisés de l'Infrastructure du Client, à tout Utilisateur Autorisé directement ou indirectement connecté au Centre Serveur.

**5.4** Le Service souscrit comporte la fourniture du Service selon un certain Dimensionnement du Service, correspondant à certaines métriques ou capacités propres à chaque type de Service, telles qu'exprimées dans la Souscription aux Services YAZIBA et dans la Définition des Services, pour le prix convenu de la fourniture de ce Service. Le choix de ce Dimensionnement du Service est sous la responsabilité du Client. En cas de dépassement des métriques ou capacités caractérisant le Dimensionnement du Service, le Client pourra être facturé de son utilisation excédentaire comme indiqué dans le barème des services ou tarif figurant à la Souscription à des Services YAZIBA. NETIXIA ne garantit cependant pas la possibilité d'absorber les dépassements, ou de fournir des Services sur des Dimensionnements Services supérieur, sauf modifications du Dimensionnement du Service demandées par le Client et acceptées par NETIXIA.

**5.5** NETIXIA fera toute diligence pour suivre l'évolution du trafic du service de ses Clients dans le cadre du Dimensionnement du Service. Dans le cas où le Client prévoit une montée très rapide, ou inhabituelle, le Client s'engage à en informer NETIXIA dès cette qu'il en a pris la décision.

# CONTRAT DE SERVICES YAZIBA

## CONDITIONS GENERALES

**5.6** Le Client s'assurera que l'Infrastructure du Client ou toutes ressources, logiciels, réseaux ou matériels amenés à se connecter ou faire usage de la Plateforme YAZIBA ou des Services, est stable et n'est pas susceptible de perturber le fonctionnement du Service, de la Plateforme YAZIBA, du Centre Serveur, ou de toutes ressources de NETIXIA. Le Client est également responsable de la sécurité de l'Infrastructure du Client. Ainsi, il appartient au Client de s'assurer que tous les éléments intégrés par lui à l'Infrastructure du Client ou utilisés en relation avec les Services ou la Plateforme YAZIBA sont exempts de tous virus connus ou de logiciels malveillants.

**5.7** Le Client déclare bien connaître l'Internet, ses caractéristiques et ses limites et reconnaît notamment que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée, voire indisponibles, que, s'agissant des Services permettant un stockage d'un contenu numérique, les Utilisateurs Autorisés sont susceptibles d'être localisés en tout lieu et que le ou les contenus peuvent de la sorte être disséminés, reproduits, représentés et plus généralement diffusés sans limitation géographique, qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur ses équipements de la contamination par des virus, bombes logiques, Chevaux de Troie, etc., ou tout autre programme nuisible ou destructeur, comme de tentatives d'intrusion dans le système d'information de son entreprise par des tiers via l'Infrastructure du Client ou les Services, qu'il appartient au client de veiller à la sécurisation du fonctionnement de l'Infrastructure du Client, de sorte, notamment, à éviter les intrusions de tiers non autorisés et à ne pas compromettre les mesures raisonnables de sécurité que NETIXIA a pu adopter pour le Centre Serveur et la Plateforme YAZIBA, que du fait de leur mise à disposition des Utilisateurs Autorisés, le Centre Serveur, la Plateforme YAZIBA et les Services fournis au Client par NETIXIA peuvent, en dépit des mesures raisonnables de sécurité que NETIXIA a adoptées, faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisés et les données véhiculées ou stockées être en conséquence corrompues.

**5.8** Du fait des caractéristiques et limites de l'Internet, NETIXIA ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, notamment : les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation du réseau Internet, la contamination par virus des données et/ou logiciels du Client, dont la protection incombe à ce dernier, les intrusions malveillantes de tiers sur le site du Client, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par NETIXIA, les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

**5.9** Les contenus circulant ou stockés au travers des Services relèvent de la décision et de la responsabilité exclusive du Client, étant rappelé que la mise à disposition de la Plateforme YAZIBA et des Services fournis au Client par NETIXIA sont d'ordre strictement technique. Le Client veillera à ce que chaque contenu respecte les bonnes mœurs et la législation en vigueur. A ce titre, LE CLIENT effectuera toutes surveillances, dans la limite légalement permise, de l'Infrastructure du Client et de l'usage par les Utilisateurs Autorisés du Centre Serveur, de la Plateforme YAZIBA et des Services fournis, de manière à prévenir et à remédier notamment à toute atteinte aux bonnes mœurs et à l'ordre public, ou à tout contenu illicite. NETIXIA se réserve le droit de résilier le Contrat de Service ou la Souscription concernée de plein droit, sans préavis ni indemnité due au Client, en cas de manquement aux obligations issues du présent article 5.9.

**5.10** Plus particulièrement, le Client s'engage à ne pas utiliser les ressources mises à disposition par NETIXIA dans le cadre de chaînes de lettres, de "courriers-poubelles" ("junk email"), de multi-postages excessifs ou de tout autre message en nombre ou non sollicité (commerciaux, promotionnels ou autres).

**5.11** Les caractéristiques de la Plateforme YAZIBA et des Services sont susceptibles de faire l'objet d'évolutions, selon l'évolution de l'offre de NETIXIA. Occasionnellement NETIXIA pourra changer les codes, adresses IP, interrompre le Service pour des raisons opérationnelles, de maintenance ou en cas d'urgence. Le cas échéant, ces modifications pourront donner lieu à une maintenance programmée de NETIXIA sur sa Plateforme YAZIBA, dont NETIXIA informera le Client. Lesdites modifications pourront consister, notamment, en un changement de logiciels, produits, fournisseurs de NETIXIA, qui seront de plein droit intégrés dans le périmètre du Contrat de Services dès lors que NETIXIA les mettra en œuvre, en lieu et place des précédentes caractéristiques de la Plateforme YAZIBA et des Services.

**5.12** NETIXIA se réserve la possibilité de cesser la commercialisation d'un Service. Le Client sera prévenu par tout moyen et continuera d'avoir accès au Service pour la durée de l'abonnement auquel il aura souscrit et disposera au minimum d'un préavis d'un mois avant que l'accès au Service ne soit définitivement interrompu. Le Client devra prendre, dans ce délai, toutes les dispositions de sauvegarde de ses données. La cessation de la commercialisation d'un Service par NETIXIA ne pourra donner lieu à aucune indemnisation ni réparation quelconque de la part de NETIXIA au Client.

## **6. COLLABORATION DES PARTIES**

**6.1** Pour permettre à NETIXIA de mener à bien ces travaux, le Client devra apporter sa collaboration et veillera notamment à :

mettre à disposition des techniciens de NETIXIA tous les éléments nécessaires à la bonne connaissance du problème,

mettre ces techniciens en rapport avec toutes les personnes de l'entreprise concernées par le problème étudié et désigner parmi celles-ci, un responsable de l'ensemble de l'opération investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées par NETIXIA,

mettre en place tous les moyens (tels que la création d'un groupe d'étude spécialisé, l'organisation de réunions périodiques des responsables, la publication de notes de services, etc.) propres à :

assurer la liaison entre l'étude en cours et l'ensemble de l'entreprise,

investir de l'autorité de la Direction Générale les solutions mises en place,

ne pas retarder la recette des dossiers de chaîne et de programme qui seront constitués au fur et à mesure de l'avancement des travaux d'installation et de paramétrage précédant la mise en service, fournir toutes informations techniques, accès, codes, etc., éventuellement nécessaires à la mise en œuvre de l'exécution des Services,

à signaler à NETIXIA toutes Anomalies affectant la Plateforme YAZIBA ou le Service.

**6.2** En cas de difficultés nées du non-respect par le Client des obligations mises à sa charge en article 6.1 ci-avant, au présent Contrat de Service, ou en cas de changement dans la définition des données de départ (responsable désigné par le Client, nature du problème, configuration du matériel, orientation de la solution à mettre en place, etc.), les délais d'exécution et coûts pouvant être prévus pourront être révisés en conséquence.

**6.3** NETIXIA tient le responsable du Client au courant de l'achèvement des travaux d'installation et de paramétrage précédant la mise en service et de leur évolution. Elle lui remet le dossier correspondant. Le Client dispose d'un délai d'un semaine pour approuver ce document ou émettre des observations. Passé ce délai, le dossier est considéré comme étant accepté sans réserve, et valoir Instruction de Mise en Service.

**6.4** En cas de difficultés liées aux opérations d'installation, de paramétrage ou de mise en œuvre préalables à la mise en service, les parties s'engagent à se rapprocher de bonne foi pour redéfinir, le cas échéant, l'objet du Contrat de Services. A défaut d'accord des parties, ou à défaut de solution technique envisageable, le Contrat de Services sera résilié de plein droit, sans autres

formalités, sous réserve du règlement, par le Client des prestations exécutées par NETIXIA à la date de résiliation.

## **7. SERVICES D'ASSISTANCE**

### **7.1 Principes généraux**

Les Services d'Assistance ne constituent pas un substitut à une formation, qu'il appartient au Client de donner à ses Utilisateurs Autorisés. Il appartient au Client de se former et de former les Utilisateurs Autorisés aux outils et technologies mises en œuvre au travers de la fourniture du Service.

S'agissant, en particulier, des personnels autorisés désignés par le Client pour l'usage de l'Assistance à l'Administration ou de l'Assistance Corrective comme indiqué ci-après, lesdites personnes devront disposer d'un bon niveau de connaissance techniques informatique et réseau, d'une bonne connaissance du système d'information du Client et de l'Infrastructure du Client et être dûment formées à l'usage de la Plateforme YAZIBA et des Services.

### **7.2 Assistance à l'Administration**

Le Client désigne nommément le(s) Administrateur(s) du Client, à savoir un ou plusieurs de ses personnels, dont l'identité est mentionnée à la Souscription au Service YAZIBA, ou toute autre personne qu'il nommerait ultérieurement en remplacement, afin de bénéficier notamment d'un Service d'Assistance à l'Administration. Les personnes habilitées à utiliser ce service pourront faire usage du numéro de téléphone strictement confidentiel indiqué par NETIXIA ainsi que d'une adresse e-mail utilisable avec ce numéro afin de solliciter NETIXIA sur des questions relatives à l'usage des fonctionnalités avancées d'administration de la Plateforme YAZIBA, pendant les Heures d'Ouverture de NETIXIA.

### **7.3 Assistance Corrective**

Les prestations d'Assistance Corrective permettent au Client de porter les Anomalies à la connaissance de NETIXIA.

Le Client pourra faire usage d'une adresse e-mail utilisable par le(s) Administrateur(s) du Client habilités à accéder à l'Assistance Corrective qui pourront exposer les Anomalies qu'ils auront constaté. Un numéro de ticket sera attribué à la demande d'Assistance Corrective. L'usage de l'adresse e-mail précitée est obligatoire, à l'exclusion de tout autre moyen de contact, pour le déclenchement de l'Assistance Corrective. Dans le cas où l'Anomalie signalée est avérée et nécessite une intervention de NETIXIA, NETIXIA déclenche ladite intervention. Le Client exécutera toutes procédures et tests selon les directives de NETIXIA et rapportera leurs résultats aux techniciens de NETIXIA.

NETIXIA s'engage à prendre en compte l'Anomalie signalée et à faire ses meilleurs efforts pour la corriger, en fonction de son appréciation de la gravité et du degré d'urgence de la correction de l'Anomalie. Suite à l'examen de l'ensemble des éléments par NETIXIA, NETIXIA pourra procéder aux modifications sur la Plateforme YAZIBA ou le Service ou si nécessaire, adresser au Client toutes demandes de mise en œuvre de procédures de tests, ou de fichiers destinés à proposer une solution à l'Anomalie. Dans le cadre de la mise en œuvre de l'Assistance Corrective, le Client s'engage à exécuter les directives de NETIXIA. Le cas échéant, NETIXIA pourra programmer la correction de l'Anomalie lors d'une prochaine mise à jour de la Plateforme YAZIBA.

Si les techniciens de NETIXIA estiment que le dysfonctionnement signalé par le Client n'est pas une Anomalie imputable à NETIXIA, ils suggéreront au Client d'avoir recours à un prestataire local, qu'il appartient au Client de désigner pour une intervention sur site à sa charge. En outre, NETIXIA se réserve alors la faculté de refacturer au Client les coûts générés pour NETIXIA en raison de cette sollicitation induite.

**7.4** Toutes demandes du Client en relation avec une demande d'Assistance Corrective doivent faire état du numéro de ticket attribué par NETIXIA comme indiqué en article 7.3, à peine d'irrecevabilité.

## **8. INTERRUPTIONS POUR MAINTENANCE ET AMELIORATION**

**8.1** NETIXIA se réserve le droit d'interrompre la mise à la disposition des Utilisateurs Autorisés de tout ou partie de la Plateforme YAZIBA et/ou des Services pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration. NETIXIA fera ses meilleurs efforts pour planifier et notifier ces interruptions au Client.

**8.2** Par exception à ce qui précède, les interruptions de service pour mettre à jour les logiciels et les structures des bases de données peuvent être effectuées tous les jours à partir de 22 heures et ne donnent pas lieu à une notification. Ce type de mise à jour n'entraîne une interruption de service que de quinze (15) minutes au maximum, en règle générale.

**8.3** Les interruptions de service pour les mises à jour importantes (par exemple : installation d'un nouveau logiciel, mise en place d'une nouvelle version comprenant des modifications importantes sur la base de données, etc.) ont lieu au plus deux fois par mois les 1er et 2ème mardi de chaque mois. A partir de 22 heures. Ce type de mises à jour peut entraîner une interruption de service d'une durée totale de 4 heures maximum par intervention, sur une plage horaire allant de 22 heures à 6 heures du matin.

**8.4** En cas d'absolue nécessité, NETIXIA se réserve la possibilité d'interrompre le fonctionnement de tout ou partie du Centre Serveur pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Services et ce quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention.

**8.5** Les interruptions de service mentionnées au présent article 8 ne donneront droit à aucune indemnité vis-à-vis des Clients.

## **9. SAUVEGARDES**

**9.1** Sans préjudice des dispositions de l'article 12.8, NETIXIA s'engage à prendre toute précaution raisonnable pour assurer la protection matérielle des données et programmes.

**9.2** Dans le cas où des données sont supprimées par le Client, ces données sont placées dans la « corbeille » de la Plateforme YAZIBA où elles peuvent être récupérées par le Client pendant une durée maximale de 30 jours.

**9.3** Compte tenu du fonctionnement de YAZIBA, dans le cas où le Client laisse expirer la durée maximale de conservation des données placées dans la « corbeille » indiquée en article 9.2, ou procède de lui-même au vidage de la « corbeille », ci-après les Données Purgées, YAZIBA place les données dans un double fond pour une durée de 30 jours. Si le client supprime intentionnellement ces données, NETIXIA n'aura aucun moyen de les restaurer.

**9.4** NETIXIA procède à une sauvegarde quotidienne des données présentes sur la Plateforme YAZIBA, sur 7 jours glissants. La réinstallation de données provenant d'une sauvegarde disponible est une prestation facturée par NETIXIA à ses tarifs en vigueur.

## **10. INTEROPERABILITE**

**10.1** Conformément à l'article L122-6-1 IV du code de la propriété intellectuelle, le Client peut obtenir auprès de NETIXIA les informations sur l'interopérabilité des logiciels mis en œuvre par NETIXIA au sein de la Plateforme YAZIBA dans la mesure où NETIXIA disposerait de ces informations et des droits de propriété intellectuelle y afférents.

**10.2** Pour ce faire, le Client devra adresser sa demande par lettre recommandée à : NETIXIA 3 bis, rue de la Tuilerie 37550 Saint-Avertin, France. NETIXIA disposera d'un délai de deux mois pour transmettre au Client les informations demandées.

# CONTRAT DE SERVICES YAZIBA

## CONDITIONS GENERALES

**10.3** Les informations qui seront alors communiquées seront limitées aux parties du logiciel nécessaires à l'interopérabilité. Elles ne devront être utilisées que dans le but de réaliser l'interopérabilité. En aucun cas ces informations ne devront être :

transmises par le Client à un tiers que ce soit à titre gratuit ou onéreux, ou utilisées pour la mise au point, la production ou la commercialisation d'un logiciel dont l'expression est substantiellement similaire ou pour tout autre acte portant atteinte au droit d'auteur de NETIXIA ou de ses ayants-droits.

### **11. LIMITES**

**11.1** NETIXIA est susceptible de fournir des prestations additionnelles, liées à la mise en œuvre ou à la fourniture de l'accès à la Plateforme YAZIBA ou à la fourniture du Service, telles que des prestations de développement. Ces prestations ne sont pas comprises dans l'objet du présent contrat, ou des Contrats de Service passés en son exécution, nécessitent un contrat séparé et donneront lieu à une facturation additionnelle aux tarifs et conditions en vigueur de NETIXIA.

**11.2** Le droit d'utilisation de la Plateforme YAZIBA et des Services concernés est consenti au Client pour le Dimensionnement du Service indiqué à la Souscription au Service YAZIBA.

**11.3** En sa qualité de prestataire technique, NETIXIA n'assure pas la réalisation de la mise à jour des informations susceptibles d'être intégrées au fonctionnement de la Plateforme YAZIBA, stockées ou transitant par le Service, ou de contrôle de ces informations. Il appartient au Client de modifier ces informations par lui-même s'ils dispose des autorisations nécessaires pour ce faire ou d'obtenir une prestation de conseil auprès de tout prestataire compétent autorisé.

**11.4** Le présent Contrat de Services ne transfère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur tout ou partie de la Plateforme YAZIBA ou du Service.

### **12. OBLIGATIONS DU CLIENT**

**12.1** Le Client s'engage à ce que l'Infrastructure du Client et son utilisation du Service YAZIBA respectent les prérequis techniques déterminés à l'Annexe de Description des Services.

**12.2** Le Client se verra attribuer des identifiants et codes d'accès strictement personnels à chaque Administrateur du Client et Utilisateur Autorisé, qu'il s'engage à conserver confidentiels. Le Client se porte garant du respect par tout utilisateur des dispositions du présent Contrat de Services régissant l'usage de la Plateforme YAZIBA ou du Service. L'utilisation d'un identifiant et code d'accès par plusieurs personnes est interdite, le Client devant, le cas échéant, solliciter la création de comptes d'Utilisateurs Autorisés supplémentaires par la Souscription de Services YAZIBA Additionnels.

**12.3** Le Client est seul responsable de l'utilisation de la Plateforme YAZIBA et du Service, conforme à son usage, à toute documentation éventuellement fournie, au Contrat de Services, aux Définitions des Services. Le Client est responsable de la garde de ses propres équipements, de ses accès aux Services, et des codes d'accès qui lui sont remis, il s'assurera qu'aucune autre personne n'a accès à la Plateforme YAZIBA ou au Service. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client informera sans délai de la fraude et confirmera par courrier recommandé cette information.

**12.4** Le Client s'engage à n'utiliser tous accès fournis par NETIXIA en exécution du Contrat de Services que conformément aux instructions de NETIXIA. En particulier, le Client s'interdit de modifier ou altérer de quelque manière que ce soit les accès, ou le fonctionnement des serveurs, logiciels, et notamment leurs connexions, ou éléments de connexion, etc., concernant tout ou partie des éléments de la Plateforme YAZIBA.

**12.5** Le Client s'engage à informer NETIXIA de toute modification de ses coordonnées postales et bancaires ou de toute autre information nécessaire aux relations commerciales entre le Client et NETIXIA.

**12.6** Le Client assure la responsabilité éditoriale de l'utilisation de la Plateforme YAZIBA et des Services. Il est également responsable de veiller à la mise en œuvre de toutes formalités préalables de déclaration ou d'autorisation, notamment auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, en sa qualité de responsable des traitements mis en œuvre au travers de son utilisation de la Plateforme YAZIBA et des Services. Le Client est responsable des conséquences de tout litige relatif à la Plateforme YAZIBA ou au Service, notamment pour toute conséquence de droit ou de fait affectant les contenus transitant ou stockés sur, ou au moyen, de la Plateforme YAZIBA ou du Service et tout trouble de droit ou de fait causé à un tiers dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme YAZIBA ou des Services, et garantit NETIXIA à première demande contre toute condamnation et ses accessoires ou toute somme que NETIXIA serait contraint de payer par décision exécutoire ou en exécution d'une transaction.

**12.7** Dans le cas où NETIXIA est informée de ce que tout ou partie des Services, de la Plateforme YAZIBA, ou des contenus transitant ou stockés au moyen de ces derniers, sont utilisés à des fins illicites ou portent atteinte aux droits de tiers, NETIXIA se réserve la faculté de supprimer lesdits contenus, de rendre l'accès impossible à ces contenus, ou à tout ou partie des Services, de la Plateforme YAZIBA ou de leurs contenus.

**12.8** En dépit des obligations de qualité de service à la charge de NETIXIA, il appartient au Client de se prémunir contre les dommages causés par l'indisponibilité des Services YAZIBA et de la Plateforme YAZIBA. NETIXIA se réserve le droit de refuser des fichiers qui seraient jugés techniquement non conformes au serveur ou nuisant à la performance de l'un des éléments du Centre Serveur. En particulier, le Client a la responsabilité d'établir des procédures de sauvegarde régulières des données auxquelles NETIXIA n'a pas accès pour assurer de service, la restauration de données étant également à sa charge.

### **13. DISPOSITIONS FINANCIERES**

**13.1** Les prix fixés lors de la Souscription initiale au Service YAZIBA sont garantis pour les Services souscrits pendant la durée initiale de cette souscription. A l'issue de cette durée initiale, sauf accord exprès contraire des parties constaté par écrit, tous les prix indiqués feront l'objet d'une révision annuelle de plein droit et sans formalité, à la date anniversaire de conclusion du présent Contrat de Services selon la variation de l'indice publié par la chambre syndicale des sociétés d'études et de conseils (SYNTEC). La valeur de l'indice de référence est le dernier indice publié à la date de la Souscription au Service YAZIBA.

**13.2** Le règlement des sommes dues au titre de la fourniture de l'accès à la Plateforme YAZIBA et des Services s'effectuera par prélèvement automatique au compte désigné par le Relevé d'Identité Bancaire fourni par le Client à la Souscription au Service YAZIBA.

**13.3** Le prix de l'accès à la Plateforme YAZIBA et des Services est stipulé au barème des services ou tarif communiqué au Client, consultable sur le site [www.yaziba.fr](http://www.yaziba.fr). Toutefois NETIXIA se réserve le droit de réaliser des offres promotionnelles qui ne pourront être assimilées aux tarifs. Ces prix sont exprimés hors taxe en euros. La facturation faite au Client sera donc majorée des droits et taxes en vigueur à la date de facturation. NETIXIA se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

**13.4** NETIXIA se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis. Les Clients seront informés par tout moyen de ces changements de tarifs. Les nouveaux tarifs entreront en vigueur dès leur mise en place pour les Souscriptions de Services YAZIBA Additionnels. Pour les Clients utilisateur d'un service dont le tarif a été modifié, le nouveau tarif n'entrera en vigueur qu'à l'issue de la période initiale de Souscription au Service NETIXIA.

**13.5** Les modalités de facturation pour le Service considéré et pour tout accès supplémentaires résultant de la création de nouveaux comptes d'Utilisateurs Autorisés sont précisées à la Souscription au Service YAZIBA et à l'Annexe de Description des Services.

**13.6** En cas de souscription par le Client à plusieurs Services, ou, le cas échéant, en cas de souscription à plusieurs Services par la Souscription de Services YAZIBA Additionnels, NETIXIA a la faculté de regrouper les facturations.

**13.7** Dans le cas où le Client a opté, lors de sa commande ou plus tard pendant son abonnement, pour une modalité de paiement en prélèvement automatique NETIXIA émet une facture pro forma correspondant au montant à payer pour les Souscriptions au Service YAZIBA correspondantes. Après réception du règlement du Client, NETIXIA émettra une facture définitive au Client. Par la suite NETIXIA émettra une facture pro forma mensuelle en fonction des modifications éventuelles apportées par le Client à sa Souscription au Service YAZIBA initiale (inscription d'utilisateurs existants à de nouveaux logiciels ou services, création de comptes d'Utilisateurs Autorisés supplémentaires, etc.) et des consommations supplémentaires du mois liées à l'utilisation de certains logiciels ou services. En cas de choix pour cette modalité de paiement, le prix de l'abonnement au Service YAZIBA est réglé par le Client mensuellement à terme échu.

**13.8** Le Client a la faculté de régler le prix de l'abonnement correspondant à ses Souscriptions au Service YAZIBA par d'autres moyens acceptés par YAZIBA, notamment par carte bancaire, auquel cas les dispositions de l'article 4.4 sont applicables. Dans ce cas, la liste des factures à régler est disponible en ligne pour les Administrateurs du Client. Le Client peut alors sélectionner les factures qu'il désire régler et effectuer son règlement par carte bancaire via un service sécurisé assuré par le Crédit Mutuel. Aucune des données relatives aux cartes bancaires des Clients ne transite par la Plateforme YAZIBA et NETIXIA n'en a jamais connaissance. En cas de choix pour cette modalité de paiement, le Service YAZIBA n'est fourni par NETIXIA que si le montant correspondant à la durée faisant l'objet de la Souscription est réglé d'avance et en intégralité.

**13.9** Toutes les factures (et factures pro forma) de NETIXIA sont disponibles en ligne pour le Client et accessibles aux Administrateurs du Client. Aucune facture de NETIXIA n'est adressée par courrier postal.

**13.10** Les factures pro forma ou factures de NETIXIA sont payables en totalité, net et sans escompte, dès réception de facture et au plus tard sept (7) jours à compter de la date de facture.

**13.11** En cas de retard de paiement, sans préjudice des autres recours contractuels ou non de NETIXIA, NETIXIA pourra facturer des intérêts moratoires capitalisables, à un taux égal au plus haut des deux taux suivants : (i) trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en France ; ou (ii) le taux de la Banque Centrale Européenne majoré de dix (10) points.

**13.12** Le Client qui conteste une facture doit notifier son désaccord à NETIXIA par LRAR motivée et dans les quinze (15) jours suivants la date de facture. Passé ce délai la facture est considérée définitivement acceptée. Si le montant contesté est inférieur ou égal à 5% du montant de la facture, le montant total facturé doit être versé en totalité, sous réserve de l'éventuel établissement ultérieur d'un avoir à valoir sur des factures suivantes lorsque la contestation est postérieurement reconnue fondée. Si le montant contesté est supérieur à 5% du montant de la facture, il peut être déduit du montant total de la facture jusqu'à résolution du litige. Les sommes non contestées à l'échéance de ce délai devront être réglées. La formulation du désaccord par LRAR doit notamment inclure le détail des montants en cause, la résolution du litige se fera sur la base des données de connexion automatiquement conservées sur les systèmes de NETIXIA.

### **14. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET CONFIDENTIALITE**

**14.1** Sont notamment considérées comme confidentielles les informations afférentes au Service YAZIBA, au Contrat de Service, et toutes les données de nature scientifique, technique, organisationnelle, technologique, commerciale, sociale, financière, juridique ou de toute autre nature que ce soit, brevetable ou non, telles que notamment mais non exclusivement des plans, des dessins, des spécifications, des procédés, du savoir-faire, du design, des méthodes, des études, des volumes des besoins, des logiciels ou progiciels d'ordinateurs, relatives aux prospects, aux noms des clients ou de partenaires, communiqués directement ou indirectement à l'autre Partie, sous quelque forme, sur quelque support, et de quelque manière que ce soit (ci-après les « Informations Confidentielles »).

**14.2** Le caractère confidentiel de ces Informations sera, autant que possible, matérialisé par des mentions appropriées sur leurs supports de communication ; ou rappelé, par tous moyens, au moment de chaque communication. Il est néanmoins stipulé que l'absence de telles mentions ou de tels rappels n'aura aucune incidence sur leur qualification d'Informations Confidentielles et sur les obligations en découlant pour la Partie destinataire.

**14.3** Les obligations relatives aux Informations Confidentielles ne s'appliqueront pas à toute Information Confidentielle qui est ou devient connue du public sans acte ou omission de la Partie destinataire ; ou qui était légitimement connue de la Partie destinataire avant que la Partie émettrice ne la lui communique ; ou est légitimement communiquée à la Partie destinataire sans restriction de confidentialité ou d'exclusivité imposée par un tiers ; ou est développée en toute indépendance par la Partie destinataire sans utilisation ou référence à une quelconque autre Information Confidentielle.

**14.4** Les Informations Confidentielles doivent être maintenues confidentielles par chacune des Parties. Par conséquent, elles ne doivent faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers Aucune des données mentionnées au présent article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** ne sera transmise à un tiers (sauf sur requête d'une autorité gouvernementale, judiciaire ou administrative compétente), et n'être utilisées que pour les besoins d'exécution de leurs obligations contractuelles. Les Informations Confidentielles ne devront donc être communiquées qu'à ceux des membres du personnel de la Partie destinataire ayant besoin d'en connaître pour exécuter le Contrat de Service. Toute divulgation à un tiers autre qu'à ceux susvisés ne pourra être effectuée que sur autorisation préalable et écrite de la Partie émettrice. En outre, la Partie destinataire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates nécessaires au maintien de la confidentialité des Informations Confidentielles.

**14.5** Chacune des Parties s'engage à respecter les obligations susmentionnées pendant toute la durée du Contrat de Service ainsi que pendant deux (2) ans suivant son expiration.

**14.6** De plus, dès l'expiration du Contrat, pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties devra soit restituer à l'autre Partie les Informations Confidentielles qu'elle a reçues, soit attester par écrit de leur destruction. En aucun cas, aucune copie ni reproduction des documents contenant les Informations Confidentielles ne devra être conservée.

**14.7** Les Parties conviennent de considérer toute donnée à caractère personnel échangée comme une Information Confidentielle.

**14.8** Aucun employé de NETIXIA n'a accès aux données que le Client introduit dans la Plateforme YAZIBA sauf dans la mesure nécessaire à l'exécution du présent Contrat de Services, notamment pour les besoins de la maintenance et mise à jour des bases de données par les administrateurs de ces bases au sein de NETIXIA.

**14.9** Le Client reconnaît que la Souscription au Service YAZIBA implique le traitement, par NETIXIA, de données à caractère personnel (notamment des noms, prénoms, adresses e-mail et postales et numéros de téléphone). L'ensemble de ces données reste la propriété exclusive du Client.

**14.10** A cet égard, il est expressément stipulé par les Parties que le Client demeure le responsable de traitement et que NETIXIA est un sous-traitant au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « loi Informatique et Libertés ». Dès lors, dans le cadre de l'exécution du Contrat, NETIXIA agira exclusivement pour le compte du Client, sur la base des stipulations des présentes Conditions Générales, et se conformera strictement aux instructions du Client. NETIXIA s'engage à ne pas exploiter ou utiliser les données personnelles transmises par le Client pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers. Elles ne seront utilisées qu'aux fins d'exécution du Contrat, de la gestion de l'abonnement du Client et des relations commerciales entre les Parties.

# CONTRAT DE SERVICES YAZIBA

## CONDITIONS GENERALES

**14.11** Conformément aux articles 34 et 35 de la loi Informatique et Libertés, NETIXIA s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger la sécurité des données personnelles, notamment afin de les préserver de toute destruction, perte, altération, diffusion ou accès accidentel ou illicite ; et de manière générale, contre toute forme de traitement illicite.

**14.12** NETIXIA s'engage par ailleurs à rectifier, supprimer ou laisser accès à une personne concernée à ses données personnelles, conformément aux instructions du Client, et suite à l'exercice de ses droits par la personne concernée.

**14.13** NETIXIA devra également informer le Client des événements suivants :

- ⇒ Survenance de tout événement (dont les failles de sécurité) ayant, ou pouvant potentiellement, compromettre la sécurité (au sens de la confidentialité ou de l'intégrité) des données personnelles ;
- ⇒ Requête de toute autorité administrative ou judiciaire, nationale ou étrangère, reçue par NETIXIA.

Cette information devra être exercée auprès du Client dans les quarante-huit (48) heures à compter de la survenance de l'événement.

NETIXIA s'engage à ne pas conserver les données personnelles au-delà de la durée de conservation fixée par le Client, et en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du Contrat. Les serveurs de NETIXIA sur lesquels les données personnelles sont hébergées sont tous localisés en France, aux adresses suivantes :

TelecityGroup France  
Datacenter de Telecity Condorcet  
Bâtiment 520  
10, rue Waldeck Rochet  
93300 Aubervilliers

Et :  
Cogent Communications  
171, rue des Douets  
37100 Tours

Ces sociétés fournissent l'hébergement, l'électricité et le transit IP nécessaires à la fourniture des Services YAZIBA.

**14.14** En cas de déménagement des serveurs, NETIXIA devra en informer préalablement le Client. En tout état de cause, NETIXIA ne pourra pas héberger ou faire héberger les données personnelles du Client en dehors de l'Union européenne ou dans un Etat n'assurant pas le niveau de protection adéquat selon la Commission européenne. NETIXIA ne pourra y procéder que sur autorisation écrite et préalable du Client.

**14.15** En cas de non-respect des stipulations susvisées, le Client pourra résilier de plein droit, sans indemnité ni préavis, le présent Contrat.

**14.16** En tant que responsable de traitement, le Client devra s'acquitter de toutes les formalités légalement requises auprès de la CNIL (déclaration simplifiée de conformité à la norme n°46, ou déclaration normale). A ce titre et sur demande expresse du Client, NETIXIA devra lui fournir tous les conseils et recommandations nécessaires, sans pour autant se substituer au Client dans ses démarches.

**14.17** En particulier, NETIXIA informe le Client qu'en tant que responsable de traitement et employeur, il a le droit de contrôler l'utilisation qui est faite par son personnel des outils de messagerie et de l'Internet. En revanche, tout e-mail, dossier ou fichier expressément identifié comme personnel par un employé ne peut pas être consulté par le Client (sauf en cas d'enquête judiciaire, d'autorisation obtenue d'un juge par le Client, ou de présence de l'employé lors de la consultation).

**14.18** En tout état de cause, le Client est informé qu'il doit informer ou consulter les instances représentatives du personnel pour tout traitement visant à un contrôle de l'utilisation de la messagerie ou de l'Internet. En outre, chaque employé doit être informé de ce dispositif de contrôle (finalités, destinataires des données personnelles, droit d'opposition, d'accès et de rectification).

**14.19** NETIXIA devra imposer à ses sous-traitants, *mutatis mutandis*, toutes les obligations découlant pour elle du présent article.

## **15. PROPRIETE**

**15.1** Le Client reconnaît que le présent Contrat de Services ne lui confère aucun titre ou droit de propriété sur la Plateforme YAZIBA pour lequel NETIXIA reste titulaire du droit de propriété dont le droit d'auteur prévu par la législation en vigueur. A ce titre, le Client respectera et fera respecter toutes les mentions relatives au droit de propriété de NETIXIA portées sur les éléments constitutifs de la Plateforme YAZIBA, sur tous les supports se rapportant à la Plateforme YAZIBA y compris toute publicité.

**15.2** Le Client ne pourra utiliser tout ou partie de la Plateforme YAZIBA que pour ses propres besoins. Pour utiliser tout ou partie de la Plateforme YAZIBA selon des conditions différentes, le Client devra obtenir, de NETIXIA, une licence supplémentaire ou complémentaire. En particulier :

**15.3** Il est interdit au Client d'effectuer une quelconque copie de tout ou partie de la Plateforme YAZIBA.

**15.4** Le Client ne peut céder tout ou partie de la Plateforme YAZIBA, de son accès, de tout équipement ou logiciels fournis par NETIXIA en exécution d'un Contrat de Services à un tiers.

**15.5** Le Client ne pourra modifier, notamment en décompilant, altérer, adapter, notamment en traduisant, tout ou partie de la Plateforme YAZIBA.

**15.6** Le Client ne pourra, à titre temporaire ou permanent, vendre, sous-licencier, donner en leasing, distribuer par tous moyens, tout ou partie de la Plateforme YAZIBA, de son accès, de tout équipement ou logiciels fournis par NETIXIA en exécution d'un Contrat de Services.

**15.7** L'accès à la Plateforme YAZIBA est concédé au Client comme un unique droit d'utilisation non exclusif, non transférable d'une version exécutable à distance des éléments pertinents à la fourniture du Service inhérents à la Plateforme YAZIBA, en mode hébergé, à l'exclusion de tout code source ou code objet.

**15.8** NETIXIA se réserve le droit de mettre à disposition, quand bon lui semble, de nouvelles versions de la Plateforme YAZIBA, de nouvelles offres délivrées par sa Plateforme YAZIBA, des mises à jour ou mises à niveau, à ses tarifs en vigueur. La licence d'utilisation de la Plateforme YAZIBA qui est consentie au Client ne lui confère pas le droit de disposer des nouvelles versions de la Plateforme YAZIBA à titre gratuit ou à des tarifs préférentiels.

**15.9** Le Client garantit être titulaire de l'ensemble des droits sur les données nécessaires à l'exécution du présent Contrat de Services et tous contenus intégrés à la Plateforme YAZIBA ou au Service et de n'utiliser au moyen de la Plateforme YAZIBA ou du Service aucun contenu illégal ou susceptible de porter atteinte à l'ordre public ou aux droits de tiers et garantit NETIXIA à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par tiers pour une violation de cette garantie.

## **16. RESPONSABILITE**

**16.1** Le Client reconnaît avoir été en mesure d'évaluer les capacités de la Plateforme YAZIBA et du Service, le cas échéant en bénéficiant de la Souscription à un Compte de Démonstration. Le Client ne pourra exiger la mise en place de nouveaux services, nouvelles fonctionnalités, ou

d'évolutions, sauf services, corrections ou modifications volontaires apportés par NETIXIA, que le Client s'engage alors à accepter.

**16.2** NETIXIA sera responsable de tous les dommages directs, matériels et immatériels, causés au Client et résultant d'un manquement de NETIXIA à ses obligations contractuelles.

**16.3** En revanche, NETIXIA ne pourra être tenue responsable de tout dommage indirect subi par le Client. Sont entendus comme des dommages indirects les pertes de chiffres d'affaires, de profit, d'économie, d'opportunités commerciales ou d'investissements.

**16.4** En aucun cas NETIXIA ne pourra être tenu responsable des dommages causés par la mauvaise utilisation de la Plateforme YAZIBA ou du Service, y compris en cas de perte de données due au Client (notamment du fait qu'il n'ait pas assuré les sauvegardes des données).

**16.5** NETIXIA ne sera pas responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation de la Plateforme YAZIBA ou du Service en conjonction avec un logiciel ou matériel utilisé par le Client, ou un utilisateur quelconque, d'un quelconque problème technique du Client, y compris de l'Infrastructure du Client, auquel il appartient de souscrire les contrats de maintenance nécessaires et d'établir notamment toutes procédures de sauvegarde de données.

**16.6** Il appartient au Client de souscrire une assurance couvrant les risques exclus ou limités au titre du présent contrat et du présent article 16 ou d'être son propre assureur.

**16.7** La responsabilité de NETIXIA sera, en tout état de cause, plafonnée à une somme maximale, quel que soit le fondement de sa responsabilité, égale au montant de l'abonnement annuel du Service incriminé pour un Utilisateur Autorisé. La présente clause est considérée comme essentielle et déterminante pour NETIXIA de son consentement à la conclusion du Contrat de Services et de toute Souscription au Service YAZIBA ou Souscription de Services YAZIBA Additionnels.

**16.8** Il est expressément précisé que NETIXIA fournit des outils logiciels accessibles à distance au travers des Services fournis, mais ne saurait en aucun cas se substituer à une quelconque fonction de l'entreprise du Client. Les conseils que NETIXIA délivre ne sont donnés que pour l'utilisation des Services objet du présent contrat et l'usage distant des logiciels mis en œuvre, et en aucun cas pour l'organisation ou la gestion du Client.

**16.9** Le Client indemnisera NETIXIA pour tout dommage résultant de sa mise en cause et ayant son origine dans un manquement au présent Contrat de Services.

**16.10** Si le client est un professionnel de santé, il s'engage à ne pas utiliser YaZiba pour stocker des données de santé à caractère personnel. Il est tenu d'utiliser à cet effet de réseau sécurisé prévu pour les professionnels. Le service YaZiba n'est pas destiné à l'échange de données de santé à caractère personnel.

## **17. RESILIATION**

**17.1** Le présent Contrat de Services et toute Souscription au Service YAZIBA ou Souscription de Services YAZIBA Additionnels restent en vigueur jusqu'à leur résiliation qui pourra être mise en œuvre par NETIXIA, dès réception par le Client d'une lettre de recommandée AR lui notifiant ladite résiliation, de plein droit et sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client, si ce dernier manque à l'une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, s'il inflige un dommage grave à la Plateforme YAZIBA, si NETIXIA est informée de ce que la Plateforme YAZIBA ou le Service est utilisé à des fins illégales, ou si le Client se trouve dans l'une des situations suivantes : redressement ou liquidation judiciaire, changement de propriétaire ou d'actionnaire principal, fusion entraînant une prise de contrôle.

**17.2** En outre, NETIXIA se réserve le droit de résilier unilatéralement le Contrat de Service, toute Souscription au Service YAZIBA ou Souscription de Services YAZIBA Additionnels, dans le cas où la quantité d'informations chargées et/ou échangées par le Client créerait des problèmes de fonctionnement aux serveurs de NETIXIA, ou à tout élément du Centre Serveur, et donc au fonctionnement de ces serveurs ou du Centre Serveur pour les autres clients de NETIXIA. Dans ce cas, NETIXIA enverra au Client une lettre recommandée avec accusé de réception, lui notifiant la surcharge en cause, et le mettant en demeure de prendre toute mesure nécessaire pour y remédier dans un délai unilatéralement fixé par NETIXIA. Dans le cas où le Client ne donnerait pas effet à la mise en demeure, NETIXIA pourra de plein droit et sans aucune indemnité procéder à la résiliation. Le Client concerné en sera informé par Lettre Recommandée avec A.R. et aura accès au Service pendant une durée maximale d'un mois. Les sommes réglées par le Client et correspondant à la période restant à courir de sa Souscription au Service YAZIBA au-delà du préavis indiqué ci-dessus lui seront restituées.

**17.3** Le Client pourra résilier le présent Contrat de Service et toute Souscription au Service YAZIBA ou Souscription de Service YAZIBA Additionnel, si NETIXIA commet un manquement à une ou plusieurs de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, le Client enverra à NETIXIA un courrier recommandé avec accusé de réception lui notifiant le manquement en cause et la mettant en demeure d'y remédier dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier. Si NETIXIA ne donne pas effet à cette mise en demeure, le Client pourra procéder à la résiliation en informant NETIXIA par lettre recommandée avec accusé de réception, de plein droit et sans indemnité. Le Client pourra également résilier le présent Contrat de Service et toute Souscription au Service YAZIBA ou Souscription de Service YAZIBA Additionnel, sans mise en demeure, ni préavis, ni indemnité et de plein droit, si NETIXIA se trouve dans l'une des situations suivantes : redressement ou liquidation judiciaire, changement de propriétaire ou d'actionnaire principal, fusion entraînant une prise de contrôle.

**17.4** En cas de non paiement d'une facture de NETIXIA quinze (15) jours calendaires après sa date d'échéance, NETIXIA pourra, sans préavis, à son choix, suspendre l'accès à la Plateforme YAZIBA et/ou à la Souscription de Services YAZIBA concernée ou notifier la résiliation de la Souscription de Services YAZIBA concernée, et/ou du contrat cadre constitutif du présent Contrat de Services, à réception d'une lettre de recommandée AR, de plein droit et sans autres formalités, notamment judiciaires.

**17.5** Dans l'hypothèse d'une résiliation, les sommes éventuellement réglées par le Client pour son abonnement resteront acquises à NETIXIA, et le Client s'engage à cesser d'utiliser tous codes d'accès à la Plateforme YAZIBA ou au Service, à restituer sans délai à NETIXIA tous les accessoires de son utilisation de la Plateforme YAZIBA et du Service éventuellement en sa possession et à n'en conserver aucune copie, totale ou partielle, y compris des codes d'accès sous peine de s'exposer à des poursuites judiciaires.

**17.6** En cas de résiliation, NETIXIA s'engage à faire ses meilleurs efforts raisonnables pour conserver les données du Client trente (30) jours après la date effective de résiliation. Les données ainsi conservées pourront être remises dans un format standard déterminé par NETIXIA sous réserve d'être sollicitées dans ce délai. Cette prestation pourra faire l'objet d'une facturation par NETIXIA des frais générés par cette demande, la préparation des données et leur remise ou mise à disposition. Au-delà du délai mentionné au présent article 17.6, les données du Client seront détruites sans préavis.

## **18. CONCILIATION**

**18.1** En cas de difficultés d'exécution et avant toute procédure judiciaire, les parties s'engagent à désigner deux représentants de niveau "Direction Générale". Ces personnes devront se réunir, à l'initiative de la partie la plus diligente, dans les huit (8) jours calendaires, à compter de la réception de la lettre de demande de réunion de conciliation. L'ordre du jour est fixé par la partie qui prend l'initiative de la conciliation. Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, ont valeur contractuelle.

## **19. DISPOSITIONS GENERALES**

## CONTRAT DE SERVICES YAZIBA CONDITIONS GENERALES

**19.1** Le Client s'interdit expressément de céder à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits et obligations qu'il détient du fait du présent Contrat.

**19.2** NETIXIA s'engage à ne pas sous-traiter tout ou partie des Services souscrits sans l'agrément, préalable et écrit, du ou des sous-traitants par le Client. Dans le cas où le sous-traitant serait agréé par le Client, NETIXIA s'engage à lui imposer *mutatis mutandis* les stipulations du présent Contrat de Service ou de la/des Souscription(s) concernée(s). Le Client pourra refuser d'agréer un sous-traitant sans avoir à se justifier.

Les sous-traitants fournissant l'hébergement de la Plateforme YAZIBA, l'électricité et le transit IP nécessaires à la fourniture des Services sont ceux déclarés à l'article 14.13. Par la signature du présent Contrat de Services, le Client agrée expressément ces sous-traitants.

**19.3** Les Parties conviennent que le Contrat de Service et toutes les Souscriptions prises en vertu de celui-ci ont été conclus *intuitu personae*. Par conséquent, aucune des Parties ne pourra céder le Contrat de Service ou une ou plusieurs Souscription(s), en tout ou partie, à un tiers sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie, notamment en cas de changement de contrôle (au sens des articles L. 233-1 ou L. 233-3 du Code de commerce) ou apport partiel d'actifs.

**19.4** Les Services de support sont assurés pendant les Heures d'Ouverture de NETIXIA.

**19.5** Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de NETIXIA devra être formulée par écrit par le Client au plus tard 72 heures à compter de leur fait générateur, sous peine de déchéance. La formulation de la réclamation et/ou contestation du désaccord par écrit doit notamment inclure le détail des prestations, montants, etc. faisant l'objet de la contestation et les motifs de la contestation. Nonobstant ce qui précède, les contestations en matière de facturation sont réglées comme indiqué en article 13.12.

**19.6** NETIXIA se réserve la possibilité d'interrompre sans préavis tout ou partie de la Plateforme YAZIBA et/ou des Services en cas de détournement manifeste de l'objet initial de ces derniers de nature à porter préjudice à NETIXIA ou à des tiers.

**19.7** En cas de contestation sur l'utilisation de la Plateforme YAZIBA ou Service, les parties conviennent que les enregistrements effectués par les équipements de NETIXIA de l'utilisation de la Plateforme YAZIBA ou du Service et particulièrement l'usage des identifiants et codes d'accès personnels du Client, vaudront preuve entre les parties.

**19.8** La responsabilité de l'une ou l'autre Partie ne pourra être recherchée si l'exécution de ses obligations est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure tel que : conflits sociaux, blocages des moyens de transport, interventions des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique. En cas de prolongation de l'événement au-

delà d'une période de trois mois, le Contrat de Services pourra être résilié par le Client par lettre recommandée avec accusé réception, sauf accord entre les parties.

**19.9** De convention expresse, la perte par NETIXIA d'un de ses fournisseurs intervenant dans l'exécution du présent Contrat de Services, notamment de tout hébergeur ou fournisseur de connectivité réseau intervenant en relation avec le Centre Serveur, ou l'absence de fourniture des prestations attendues de ces fournisseurs, sera réputée être un cas de force majeure, la seule obligation de NETIXIA étant alors de rechercher un fournisseur alternatif, présentant des caractéristiques similaires, si celui existe.

**19.10** Le Client autorise NETIXIA à faire état, pour les besoins de sa communication externe et interne, de la signature du présent contrat cadre et de tout Contrat de Services, et à mentionner le nom de sa Société sur une liste de référence qui pourra être diffusée auprès de ses prospects.

**19.11** Le présent contrat constitue l'intégralité des accords des parties quant à son objet et annule et remplace tout autre proposition ou accord antérieur relatif au même objet. Aucune disposition des présentes ne sera réputée avoir été écartée, complétée ou modifiée par l'un des soussignés sans un acte préalable, écrit et signé par les représentants légaux des deux parties, ou leurs mandataires autorisés. Cet acte préalable, écrit et signé devra prendre la forme d'un avenant au présent Contrat, portant expressément décision d'écarter l'application d'une clause contractuelle, de la compléter ou de la modifier. En conséquence, aucune condition particulière ou condition générale d'achat du Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de NETIXIA, prévaloir sur les présentes Conditions Générales. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à NETIXIA, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

**19.12** Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat cadre ou de tout Contrat de Services s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du présent contrat cadre ou de tout Contrat de Services ni altérer la validité de ses autres dispositions. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du présent contrat cadre ou de tout Contrat de Services ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette Partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause. Les notifications prévues en exécution des présentes devront être effectuées aux adresses où les parties déclarent élire domicile en leur siège social respectif.

**19.13** Le présent contrat cadre et tout Contrat de Services sont régis par le droit Français. En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de TOURS.