

## **CONDITIONS GÉNÉRALES INFOGÉRANCE SERVEUR - HDS**

### **EXPOSÉ PRÉALABLE**

Le Client utilise, pour son activité professionnelle, un parc de serveur informatique et souhaite s'attacher les services de KALANDA pour en assurer l'infogérance.

KALANDA a une compétence notoire dans ce domaine. Déclarant avoir connaissance de l'installation informatique du Client, KALANDA se propose de fournir à celui-ci, qui accepte, cette infogérance, aux conditions prévues aux présentes.

**Cela exposé, il est arrêté ce qui suit :**

### **Article 1 – Documents contractuels**

Les documents contractuels sont dans l'ordre de préséance :

- Les présentes conditions générales
- ses annexes éventuelles

En cas de contradiction entre eux, les conditions générales prévalent les uns sur les autres dans l'ordre indiqué ci-dessus.

### **Article 2 – OBJET :**

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de KALANDA toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire aux présentes conditions en connaissance de cause.

Les présentes conditions générales définissent le contexte dans lequel KALANDA s'engage, en contrepartie du règlement des redevances, à fournir au Client, qui l'accepte, un service d'infogérance informatique préventive. Les interventions effectuées dans le cadre de ce service ont pour but essentiel d'apporter au Client la gestion des systèmes et des logiciels contractualisée et listée sur l'espace client et par la facturation correspondante, il couvre la maintenance et la main d'œuvre.

Sauf désignation particulière, le terme "matériel" signifie les machines ainsi que les éléments et dispositifs, le terme "logiciel" désigne les systèmes d'exploitation, les applications ou progiciels.

Le terme «HO» définit Heures Ouvrées 9h-18h du lundi au vendredi, sauf jours fériés légaux. «HNO» correspond au Heures Non Ouvrées couvrant le reste du temps.

Les prestations offertes par KALANDA à titre gratuit sont également régies par les présentes conditions générales de service.

### **Article 3 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE KALANDA**

KALANDA s'engage envers le client à fournir les services informatiques (ci-après appelés « les services ») décrits comme suit :

### Article 3.1 Maintenance :

- Installer les logiciels dont le client à besoin et qui font partie des dépôts officiels disponibles pour la distribution maintenue. N'étant pas développeur ni éditeur des logiciels, le prestataire ne peut en garantir le fonctionnement optimum.
- Assurer une maintenance logicielle lorsque survient un comportement inhabituel.
- Optimiser les services fournis par le serveur pour un rapport ressources / capacité serveur adapté.
- Réaliser une veille technologique consistant à surveiller les éventuelles alertes concernant les logiciels et effectuer les mises à jour. Les logiciels mis à jour sont ceux fournis par les dépôts officiels de la distribution du système d'exploitation maintenu. Les mises à jour de logiciel tiers qui ne sont pas installés par le système de package fourni par la distribution feront l'objet d'un devis complémentaire à la présente prestation.
- *Dans le cas où le matériel n'est pas loué par KALANDA, les opérations d'entretiens et de maintenances ne s'étendent pas à :*
  - l'environnement de l'équipement informatique (locaux, climatisation, revêtements de sols, électricité, etc.)
  - l'entretien du matériel et des pièces d'usure du serveur.

Ce service ne se substitue ni à la garantie, qui a pour but la correction de défauts imputables au constructeur ou à l'éditeur de logiciels, ni à la formation de l'utilisateur, qui doit posséder une maîtrise suffisante de son équipement.

### Article 3.2 Surveillance comprenant :

- Une plate-forme de monitoring veillera 24x24, 7j sur 7 à ce que les fonctionnalités qu'on attend du serveur soient disponibles d'une manière continue. Des alertes automatiques en cas de dysfonctionnement détecté seront envoyées par mail au client et à KALANDA.
- Des procédures d'escalade par mails à t+30 minutes vers les Ingénieurs KALANDA sont mises en place. En HNO les services critiques HTTP et Ping sont remontés via mails vers le client et KALANDA.
- Les services surveillés sont par défaut sur une plate-forme LAMP : Ping, Charge, Trafic réseau, HTTP, SMTP, FTP, POP3, IMAP, Espace disque, Swap, Mysql, Nb Connexion Web, Queue de mail, (par exemple). Des scripts spécifiques pour un serveur peuvent être définis et seront négociés à l'ouverture du service ou lors d'un avenant.
- Une surveillance des ressources consommées par le serveur (CPU, Mémoire, Disques, Réseau...).
- Une surveillance des logs produits par le système sous la forme de la lecture hebdomadaire d'un rapport.
- Une surveillance de la compromission du serveur par la lecture mensuel d'un test chkrootkit effectué sur le serveur.

### Article 3.3 Support technique :

- Le support technique a pour vocation de fournir une aide au Client sur les paramètres systèmes et les problématiques liés à l'infogérance de la plate-forme maintenue. Ne pourra rentrer dans ce support une aide au développement ou à l'utilisation des logiciels clients.

- Le client pourra déclencher une intervention d'urgence en contactant les numéros d'astreintes qui lui sont communiqués.
- Toutes interventions qui ne font pas partie du domaine d'action couvert par les précédentes conditions feront l'objet de prestations spécifiques. Pour cela, KALANDA préviendra le client de la facturation spécifique de cette intervention et attendra l'accord de ce dernier pour réaliser l'intervention selon le montant devisé. Le paiement des prestations en sus au service souscrit sera via une facturation distincte.

#### Article 3.4 Information, conseil :

- KALANDA assure une information et un conseil au client concernant les choix de technologies et de leurs conséquences sur le fonctionnement serveur/réseau du client.
- Le client dispose par serveur infogéré d'un créneau temps de 30 min / mois cumulable.

#### **Article 4 – PRISE EN COMPTE :**

Dans le cas où le matériel n'appartient pas à KALANDA, ceux-ci sont réputés dans un état physique de bon fonctionnement conforme aux spécifications du constructeur. Le Client autorise KALANDA à effectuer une visite de prise en compte du parc de matériels objet des présentes conditions afin d'en déterminer l'état physique et système précis de bon fonctionnement et ce, avant de s'engager définitivement dans l'exécution des présentes conditions. Les éventuelles dégradations constatées sur le bon fonctionnement du parc feront l'objet d'un devis préalable de remise en état de conformité, présenté par KALANDA au Client. En cas de refus de devis par le Client, KALANDA se réserve le droit de sortir le matériel concerné sans que cela puisse être considéré par le Client comme un refus d'exécution des engagements de la part de KALANDA.

Pour chaque serveur lors de la mise en place de la prestation d'infogérance il sera exécuté un forfait d'installation comprenant les actions suivantes :

- Vérification des mises à jours,
- Configuration du firewall,
- Arrêt des services inutiles,
- Configuration et optimisation des services,
- Configuration du système pour la prestation de surveillance.

## Article 5 – CONDITIONS D'INTERVENTION

### Télemaintenance :

La maintenance du serveur s'effectuera par télémaintenance. L'accès principal d'administration sera réalisé par l'intermédiaire d'un client SSH ou RDP, sauf opposition de la part du client final. Le client s'engage à laisser à KALANDA le libre accès Administrateur en télémaintenance aux matériels objets des présentes conditions pour les interventions. KALANDA conseille fortement au client de ne laisser que KALANDA seul maître de cet accès administrateur.

### Monitoring :

KALANDA mettra en œuvre, pour le bon déroulement de sa prestation, un monitoring. Ce monitoring testera les différents services du système et les ressources utilisées. Le client s'engage à laisser l'accès SNMP à ces serveurs en provenance des adresses IP fixe des plateformes de monitoring KALANDA.

### Interventions d'urgence :

Selon la nature et/ou l'urgence, définis par KALANDA, des interventions pourront être effectuées en urgence. Il est convenu que ces interventions d'urgence sont limitées en fréquence selon les termes de l'annexe dédiée au client, toute intervention supplémentaire pouvant faire l'objet d'une facturation complémentaire après accord du Client.

Concernant les cas d'urgence, l'intervention aura lieu en HO dans un délai maximum de 1 heure ouvrables après contact du Client, pour effectuer un premier diagnostic. Cette garantie de temps d'intervention passe à 3h en HNO. Les pénalités associées sont décrites à l'article nommé 'Pénalités et SLA'.

Une liste de mail et de numéros de téléphone en escalade est fournie au client pour qu'il s'assure de la bonne prise en compte de son incident.

### Panne non imputable au serveur :

Si KALANDA constate que la panne a pour origine:

- Une fausse manœuvre du client,
- Une cause non imputable aux serveurs maintenus, il en informe aussitôt le client.

Dans cette hypothèse, où la panne n'est pas imputable à l'un des serveurs, KALANDA pourra facturer le prix de son intervention au client au tarif en vigueur.

### Durée d'une intervention :

La durée nécessaire à une intervention est estimée à un maximum de deux heures. Au delà d'une durée de deux heures, les heures suivantes feront l'objet d'une prestation supplémentaire non couverte par les présentes conditions, comme stipulé à l'article nommé 'Support technique'.

Si ces interventions devaient immobiliser le système informatique, leurs dates seraient fixées d'un commun accord.

### Frais à la charge du client :

Le temps d'utilisation de l'ordinateur ainsi que le temps passé par le Client au titre de sa participation à l'intervention de KALANDA sont à la charge du Client. Le Client prend toutes dispositions utiles pour

faciliter l'intervention de KALANDA, tant pour la disponibilité du matériel que pour la coopération de son personnel.

#### Support :

KALANDA met à la disposition du Client une assistance technique sur une interface web <https://www.kalanda.net/apps> ou directement par email a [support@kalanda.net](mailto:support@kalanda.net).

Le support technique de KALANDA est accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, à l'exception des jours fériés légaux. KALANDA s'engage à un temps de prise en compte du ticket à t+1h.

Les demandes d'intervention d'urgence sont accessibles 24h/24, 7j/7 et devront être formulées par téléphone ou email et être confirmées par écrit. Il est convenu qu'une intervention en dehors de ces horaires pourra faire l'objet d'une facture complémentaire après acceptation du Client.

Une liste de numéros de téléphone d'urgence est fournie au client pour demander à KALANDA une prestation d'urgence. Ces prestations d'urgence limitées à 4 par an, seront au-delà facturées selon la durée et la compétence requise pour effectuer l'intervention demandée.

#### **Article 6 – OBLIGATIONS 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 est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de son service. KALANDA dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du Client à l'exclusion de celle de KALANDA. Le client s'engage en cas de doute de divulgation de prévenir les services de KALANDA afin que ce dernier puisse changer le mot de passe. KALANDA facturera ce service au temps passé sur cette opération.

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.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que les droits des tiers, et s'engage notamment à faire toute déclaration des traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.). Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre des présentes conditions ou de leur exécution.

Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, KALANDA ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelques causes que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client. Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus, et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour KALANDA d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le service ou produit, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels KALANDA pourrait prétendre.

A discrétion de KALANDA, une vérification des contenus des services mis à disposition du client peut être réalisée, ceci afin de constituer de preuve sur constat de violation des obligations du client.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de KALANDA. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de KALANDA à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir KALANDA de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait

formée contre KALANDA et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client s'engage à informer KALANDA dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 24 heures de toute perte éventuelle des mots de passe.

En outre, le Client s'engage :

- À nommer chez lui un interlocuteur privilégié pour la relation avec KALANDA ainsi qu'un remplaçant en cas d'absence de la première personne,
- À laisser libre accès aux serveurs,
- À notifier à KALANDA les modifications de l'installation couverte par les présentes conditions.

Le client dispose d'un accès administrateur à son serveur afin de garder une indépendance vis-à-vis de KALANDA. Néanmoins Il lui est toutefois demandé de ne pas utiliser ces privilèges pour une action d'administration système.

Le client s'engage à fournir à KALANDA deux (2) plages horaires de deux (2) heures distinctes, par serveur et par semaine, pendant lesquelles les interventions de maintenance nécessitant un redémarrage de services seront effectuées :

Il peut par exemple, entrer en contact téléphonique avec KALANDA pour que ce dernier prenne les dispositions nécessaires.

Le client s'engage à prévenir la société KALANDA de toute intervention sur le système d'une entreprise tierce pouvant altérer le fonctionnement du système. Un audit ou test de charge doit être porté à la connaissance de KALANDA afin que celle-ci adapte sa prestation de surveillance et soit au courant d'action prévisible.

Le Client s'engage à porter à la connaissance de KALANDA, avant leur réalisation, toutes interventions techniques non liées aux services de maintenance et non effectuées par KALANDA, se rapportant aux matériels faisant l'objet des présentes conditions.

Le client s'engage à prévenir la société KALANDA des actions Marketing pouvant générer un fort trafic d'affluence sur le serveur, non habituel par rapport à l'utilisation courante du serveur.

Le Client s'engage à tenir KALANDA informé de toutes les modifications du matériel et du service souscrit auprès de son hébergeur.

## **Article 7 – EXCLUSIONS, RESPONSABILITÉS DE KALANDA :**

KALANDA 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. KALANDA ne répond que d'une obligation de moyen.

Le service fourni par KALANDA au titre des présentes conditions ne comporte pas la garantie matérielle, la défaillance hardware, la mise à jour de service sur des systèmes d'exploitation qui ne sont plus suivis par la communauté ou l'éditeur, la correction des défauts éventuels des logiciels.

Les présentes conditions ne prévoient pas l'installation du système d'exploitation ni la récupération de fichiers perdus. Au cas où une intervention serait nécessaire, un accord sera pris avec KALANDA sur le coût et le délai de cette prestation.

Le service se limite aux problèmes informatiques liés à l'utilisation normale des logiciels.

KALANDA n'assurera pas la prestation dans les cas suivants : le logiciel n'a pas de licence d'utilisation, le logiciel n'est pas utilisé conformément aux spécifications de l'éditeur, l'origine du problème est lié à un autre produit, le Client n'a pas réglé le prix de l'abonnement.

Le service fourni par KALANDA au titre des présentes conditions ne se substitue pas à la garantie constructeur.

Est exclu de la prestation, la fourniture de services gratuits pour remise en état nécessaire des logiciels désignés éventuellement en annexe des présentes conditions en cas de :

- Défaut de fonctionnement des logiciels système et des applications du Client ayant pour origine des logiciels inadaptés, ou tout élément connexe ou similaire,
- Défaut de performances ou de compatibilité des logiciels ou matériels entre eux, même si celles ci sont annoncées par leur éditeurs ou fabricants respectifs,
- Pannes de logiciels consécutives à la défaillance du matériel,
- La garantie de bon fonctionnement des logiciels protégés contre les copies et les sauvegardes,
- La fourniture gratuite de "mise à jour" ou de nouveaux logiciels, la réparation des dommages résultant de mauvaises manipulations ou d'utilisation anormale.

KALANDA ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction des fichiers ou de programmes à la suite de la reprise d'activité après dépannage. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures d'usage de sauvegarde de ses fichiers et d'effectuer une copie de sécurité de ses logiciels.

La remise en état nécessaire des matériels désignés en annexe des présentes conditions en cas de sinistres tels que : dégâts des eaux, incendie, explosion, chutes et chocs brutaux, accidents de transport, actes de malveillance ou de sabotage, tempête et foudre, risques contre lesquels il appartient au Client de souscrire une assurance et d'une façon générale tous les cas de force majeure, catastrophes naturelles, émeutes, attentats ou de guerre : En cas de force majeure, la responsabilité de KALANDA est dérogée d'office.

KALANDA ne pourra être tenu pour responsable de l'immobilisation du système en cas de panne ou défaillance du réseau, de coupure d'électricité, de piratage informatique.

La responsabilité de KALANDA sera dérogée pour les incidents provoqués par une erreur d'un développement réalisé par le Client ou par un tiers. Les éventuels frais de remise en état seront supportés par le Client et feront l'objet d'une facturation séparée hors contrat au tarif en vigueur au jour de l'intervention.

La responsabilité de KALANDA ne sera pas engagée :

- Si l'exécution de la prestation, ou de toute obligation incombant à KALANDA au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autres circonstances hors du contrôle raisonnable de KALANDA ("Cas de Force Majeure"), alors KALANDA, sous réserve d'une prompt notification au Client, devra être dispensé de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.
- Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le service pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Soit encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- Détérioration de l'application, mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés, divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel KALANDA n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance, demande d'interruption temporaire ou définitive du service émanant d'une autorité

administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN, destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

- Les réparations dues par KALANDA en cas de défaillance du service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.).
- En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de KALANDA, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à KALANDA pour la période considérée ou facturées au Client par KALANDA ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du service pour laquelle la responsabilité de KALANDA a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.
- KALANDA ne prend pas en charge les pertes indirectes subies éventuellement par le client; il appartient au client de souscrire, à ses frais, la police d'assurance appropriée avec renonciation au recours du client et de ses assureurs.
- KALANDA n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celle non expressément visée par les présentes.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à KALANDA au titre des prestations réalisées.

## **Article 8 – TARIF ET PAIEMENT :**

### Article 8.1 - Tarif :

Le tarif des présentes conditions correspond à l'infogérance système des serveurs dont la désignation et le tarif de chacun figure sur le site KALANDA. Ce contrat comprend 4 interventions d'urgence par serveur par an.

Intervention d'urgence supplémentaire : 129 Euros HT de l'heure.

### Article 8.2- Révision de prix :

KALANDA se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

Le montant annuel sera réajusté de plein droit à la date anniversaire du contrat selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

Montant révisé = Montant actuel x Dernier Indice publié / Indice contrat retenu

L'Indice contrat retenu à la date des présentes conditions est de : 268,5 selon les éditions Lefebvre.

### Article 8.3 - Paiements :

Une facture sera émise par KALANDA d'avance, par terme à échoir, au tarif en vigueur sur la base d'un paiement net au comptant sans escompte le 1er jour de chaque périodicité de règlement accordé au client indiqué sur l'espace client. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes



dues au titre du contrat de prestations de services KALANDA. Des crédits de services suite à des pénalités peuvent être accordés aux clients et seront déduits des factures émises à ce dernier.

Le service souscrit par le Client est exécuté dès réception par KALANDA du bon de commande accompagné du règlement du Client.

KALANDA accusera réception au Client du bon de commande et du paiement, et l'informerá par courrier électronique de la mise en œuvre de la prestation commandée.

Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur de KALANDA feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par KALANDA pendant toute la période des relations contractuelles.

Sauf report sollicité à temps et accordé par KALANDA de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du service
- La possibilité de suspendre de plein droit et sans responsabilité toute intervention jusqu'à complet paiement de la ou des factures impayées et de leurs intérêts,
- De résilier le contrat quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée.

Un paiement trimestriel peut-être accordé au client. Il est défini comme trimestre, la période allant du premier jour du premier mois civil jusqu'au dernier jour du troisième mois.

#### **Article 9 – RÉSILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE :**

Le contrat est résilié de plein droit à son échéance.

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure subsistant plus de trente jours.

Pour une résiliation avant échéance du contrat, le Client est libre de résilier le contrat par envoi postal recommandé à l'adresse KALANDA – ZAC Athelia 2 – 94 Avenue de la Sarriette – 13600 La Ciotat, ou en suivant la procédure de résiliation en ligne sur l'espace client. Le Client ne pourra prétendre au remboursement par KALANDA des sommes déjà versées.

Dans tous les autres cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter, soit d'un courrier électronique adressé par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par la dite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

KALANDA se réserve le droit d'interrompre le service du Client si ce service constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de la plate-forme d'hébergement de KALANDA. Dans la mesure du possible, KALANDA informera préalablement le Client.

En cas de nécessité, KALANDA se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance.

#### **ARTICLE 10 – DONNÉES PERSONNELLES :**

KALANDA informe le Client que ses données sont enregistrées, et ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté, enregistrée sous le numéro 1676694 conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, à des fins de gestion de la relation Client.

En conséquence, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression de ses données collectées, en contactant simplement KALANDA – ZAC Athelia 2 – 94 Avenue de la Sarriette – 13600 La Ciotat, ou en se rendant sur l'espace client.

Les données transmises par le Client sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve. KALANDA s'interdit toute divulgation, toute revente des données nominatives relatives au Client. Seules les filiales de KALANDA peuvent également y avoir accès.

#### **ARTICLE 11 – MODIFICATION :**

Toute modification ou introduction de nouvelles options d'abonnement fera l'objet d'un courrier électronique au Client. Dans cette hypothèse, le Client peut, en dérogation à l'article nommé 'Résiliation, limitation et suspension de service', résilier le contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications.

#### **Article 12 – ASSURANCE :**

Le Client fera son affaire personnelle de l'assurance des matériels objets des présentes conditions et dégage KALANDA de toute responsabilité en raison de la perte des équipements ou des dommages subis par ces derniers par l'effet de toutes causes autre que celles dont KALANDA ou ses agents et employés seraient par ailleurs légalement responsables. KALANDA certifie être assuré en responsabilité civile et fournira sur demande du Client toute attestation d'assurance nécessaire.

#### **Article 13 – LIMITES DE RESPONSABILITÉ :**

Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagés par le Client contre KALANDA pour tout manquement de celle-ci à l'une quelconque de ses obligations de maintenance ou de réparation des matériels, l'indemnité due au Client sera limitée au préjudice effectivement subi et ne pourra en aucun cas dépasser un montant égal au tarif de maintenance de la machine incriminée qui a causé le dommage. Pour ces calculs la redevance retenue est celle applicable au matériel au moment où la cause de l'action est survenue. Les parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (par exemple) perte de bénéfice, de commande, trouble commercial quelconque ou toute action dirigée contre le Client par un tiers, constituent un dommage indirect, immatériel ou incertain, pour lequel il est convenu que KALANDA n'encourra pas de responsabilité vis à vis du Client et n'ouvrent pas droit à réparation. Toute garantie est exclue en cas d'usure ou utilisation anormale des matériels (et en particulier en cas d'utilisation ou d'installation non conforme à la documentation technique), de détérioration provenant d'accidents, d'événements extérieurs (conflits sociaux, transports retardés, etc.), de cas fortuits ou de force majeure, de négligence ou d'un défaut de surveillance. Quel qu'en soit le fondement, aucune action en justice se rapportant aux services fournis dans le cadre du présent contrat, ne pourra être intentée par l'une ou l'autre partie après l'expiration d'un délai de 6 mois à compter de la survenance du fait générateur de cette action. Exception est faite pour les actions pour défaut de paiement qui pourraient être engagées dans un délai de deux ans après la plus tardive des deux dates suivante : celle du dernier paiement ou celle de la dernière facture impayée.

#### **Article 14 - Pénalités et SLA**

Le montant des Avoirs de Service dus par KALANDA sera déduit, comme indiqué dans l'article nommé 'Facturation et Paiement', de la prochaine facture correspondant à la période et au Service concernés. Sous réserve du paiement par KALANDA des Avoirs de Service applicables, le CLIENT ne pourra pas réclamer d'indemnités supplémentaires au titre de la responsabilité prévue dans les présentes conditions.

Il est bien entendu qu'en aucun cas le montant total des crédits de services payés par KALANDA ne pourra dépasser le montant des frais mensuels du service concernés payés par le Client touché par le problème.

Par heure de retard du déclenchement de l'intervention (GTI), les pénalités seront les suivantes.

Retard	Crédit de services
GTI + 1h	10 % des frais mensuels du ou des services concernés
GTI + 3h	25 % des frais mensuels du ou des services concernés
GTI + 4h	50 % des frais mensuels du ou des services concernés
GTI + 8h	100 % des frais mensuels du ou des services concernés

En cas de panne bloquante imputable exclusivement à l'un des serveurs et si l'option de backup complet est géré par KALANDA.

Le client peut exiger de KALANDA le versement d'une pénalité, si ce dernier n'y a pas remédié dans les délais impartis indiqués dans le tableau ci-dessous. Dans le cas de matériels non fournis par KALANDA, les temps de remplacement des pièces réalisés par un tiers ne pourront être pris en compte. Les délais de temps de rétablissements des services (GTR) commencent à partir de l'instant t du début de l'intervention par KALANDA. Dans le cas de perte de données les temps de restauration des sauvegardes ne seront pas pris en compte dans le calcul ci-dessous.

Retard	Crédit de services
GTR + 4h	10 % des frais mensuels du ou des services concernés
GTR + 8h	25 % des frais mensuels du ou des services concernés
GTR + 16h	50 % des frais mensuels du ou des services concernés
GTR + 24h	100 % des frais mensuels du ou des services concernés

Dans le cadre d'une annexe présentant un hébergement «Haute Disponibilité» incluant la redondance des services et des serveurs, une SLA Haute Disponibilité sera mise en place et spécifiée sur l'annexe. Voici un exemple de SLA sur plate-forme «Haute Disponibilité».

Retard	Crédit de services
>99,9%	Aucun crédit
99,5% - 99,9%	5 % des frais mensuels du ou des services concernés
99% - 99,5%	10 % des frais mensuels du ou des services concernés
97% - 99%	25 % des frais mensuels du ou des services concernés
<97%	50 % des frais mensuels du ou des services concernés
<90%	75 % des frais mensuels du ou des services concernés

#### **Article 15 – RÉSILIATION DU CONTRAT POUR MANQUEMENT AUX OBLIGATIONS :**

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes non réparé dans un délai de dix jours à compter de la notification du manquement en cause par lettre recommandée avec accusé de réception, l'autre partie pourra faire valoir de plein droit la résiliation du contrat sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

#### **Article 16 – RÉVERSIBILITE :**

À la fin du Contrat quelle qu'en soit la cause, KALANDA s'engage, sur demande du Client, à effectuer les opérations nécessaires à la Réversibilité totale ou partielle des Services de façon à permettre au Client de reprendre directement ou de faire reprendre sans difficulté par un tiers désigné par lui la réalisation des services d'hébergement.

Le Client devra informer KALANDA de son intention de mettre en œuvre la présente clause au moins trois (3) mois avant la fin du service lié.

La période de Réversibilité démarre à la date de fin du service et lorsque le Client a réglé l'intégralité des factures dûment émises par KALANDA. Si des factures demeurent impayées à la date de fin du service, la période de Réversibilité démarre lors du règlement de l'ensemble des sommes restant dues par le Client à KALANDA.

KALANDA remettra au Client, dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés à compter du début de la période de Réversibilité, un état à jour de l'avancement des Prestations réalisées ainsi que l'ensemble des documents et travaux élaborés dans ce cadre. Il restituera au Client, dans le même délai, l'ensemble des Données, programmes, fichiers, permettant au Client ou au tiers choisi par le Client la reprise des Services. KALANDA s'engage à n'en conserver aucune copie.

Kalanda assurera dans tous les cas la continuité des Services jusqu'à la date de reprise des services qui lui aura été notifiée par le Client, sans que ce délai puisse excéder quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'expiration totale ou partielle du contrat. Les dispositions des présentes conditions (notamment : prix, niveaux de qualité) seront automatiquement prorogées pendant cette période, pour les besoins des Prestations de Réversibilité.

La réalisation des Prestations de Réversibilité sera constatée par procès-verbal daté et signé par les Parties.

## **Article 17 – CONFIDENTIALITÉ :**

Tous les documents et informations de quelques natures que ce soient, auxquels les parties auront accès au cours de l'exécution du service, seront considérés par elles comme strictement confidentiels.

KALANDA s'engage à prendre toutes les mesures pour assurer le respect de cette obligation de confidentialité et il s'interdit de divulguer, à toute personne physique ou morale, soit directement, soit indirectement, les informations confidentielles dont il aurait connaissance dans le cadre de la présente convention et/ ou de les reproduire et/ou de les utiliser, tant pour son propre compte que pour le compte de tiers, à d'autres fins que l'exécution de la présente convention.

KALANDA s'engage à ne transmettre les informations confidentielles reçues qu'aux seuls membres de son personnel, et le cas échéant à un sous-traitant nécessaire pour la bonne réalisation des prestations.

En outre chaque partie :

- S'interdit de communiquer et/ou de divulguer, de quelle que manière que ce soit, tout ou partie des informations confidentielles de l'autre partie à quelque tiers que ce soit, sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit et exprès de la partie à qui elles appartiennent, à moins qu'une telle communication ou divulgation ne soit rendue obligatoire par une décision de justice ou de l'autorité publique ;
- S'interdit de copier ou de reproduire, de quelque manière que ce soit, à d'autres fins que celles relatives à l'exécution du contrat, tout ou partie des informations confidentielles de l'autre partie sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit et exprès de la partie à laquelle elles appartiennent.

## **Article 18 – DIVERS :**

Si une disposition d'ordre public venait empêcher l'application de certaines clauses des présentes conditions, les autres clauses n'en demeureraient pas moins applicables ; les clauses atteintes par lesdites dispositions seront considérées comme modifiées dans la plus faible mesure nécessaire pour les rendre valides et effectives tout en respectant le plus possible l'intention des parties ; le surplus du contrat n'en sera pas affecté, restera en pleine force de vigueur, et sera exécutable conformément à ses termes.

Les intitulés des articles des Conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

## **Article 19 – MODIFICATIONS :**

Les présentes conditions pourront être modifiées ou complétées à tout moment, sans préavis. Les annexes aux présentes conditions en font partie intégrante. Les présentes conditions prévaudront sur toutes les clauses figurant sur les commandes, lettres et documents commerciaux du Client se rapportant à la maintenance des matériels objets des présentes.

## **Article 20 – CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION :**

Les présentes conditions sont régies par le droit français, toutes contestations relatives à l'exécution et à l'interprétation des présentes conditions seront de la compétence du Tribunal de Commerce de Marseille, auquel les parties font attribution de juridiction expresse même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

## **ANNEXE 1 – SERVICE DE BACKUP**

### **OBJET**

Les services Backup sont des espaces de stockage permettant une sauvegarde partielle ou totale des données du serveur dédié du client.

Le Client reconnaît expressément que KALANDA ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la mise en place du site Internet du Client.

### **CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS**

#### Mise en place d'un Backup Hebdomadaire ou Incrémental

À la souscription du service, KALANDA configurera le serveur du client afin de permettre les sauvegardes et informera le client du bon déroulement de la configuration. Le client ne devra en aucun cas altérer cette configuration.

Les sauvegardes sont initiées par les serveurs de backup de KALANDA. Un historique des sauvegardes est accessible via l'interface de gestion.

#### Récupération des données depuis un Backup Hebdomadaire ou Incrémental

Le client pourra récupérer tout ou partie de ses données via l'interface d'administration du service de backup. Les identifiants et le nom du serveur de stockage auront été transmis au client lors de la souscription au service.

Le client pourra au choix restaurer directement vers son serveur ou télécharger la sauvegarde de son choix sur son poste.

Le client pourra bénéficier de l'assistance de Kalanda pour cette restauration, cette assistance fera l'objet d'une facturation complémentaire suivant la grille de tarif de services disponible à l'adresse <https://www.kalanda.net/nos-services/>

### **OBLIGATIONS DE KALANDA**

KALANDA n'a pas connaissance des données sauvegardées. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il détient les droits suffisants sur ces données et que le contenu ne porte pas atteinte au droit Français et aux bonnes mœurs.

KALANDA 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.

KALANDA se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement. KALANDA informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable, en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions.

En cas de défaillance d'un serveur de sauvegarde et/ou si des données du serveur étaient corrompues ou inaccessibles, KALANDA effectuera, dans les meilleurs délais, une nouvelle sauvegarde des données du client.

#### Confidentialité des données du Client

Les données disponibles dans les répertoires à sauvegarder restent confidentielles. Elles sont protégées par un mot de passe et uniquement accessibles par l'IP du serveur ayant souscrit au service

backup. KALANDA s'engage à ne pas les divulguer. Toutefois, sur réquisition judiciaire, KALANDA 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 de KALANDA, KALANDA se réserve le droit d'accéder aux informations du Client, après information au client.

### Responsabilités

KALANDA ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les répertoires sauvegardés du Client.

### **RESPONSABILITES DU CLIENT**

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 des fichiers et données disponibles dans ses répertoires. Il est responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.

## **ANNEXE 2 : RGPD**

KALANDA est soumis à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, en tant que responsable de traitement des données, et sous-traitant.

Pour de plus amples informations sur la RGPD :

Guide RGPD du garant de la protection de la vie privée (lien UE) :

[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&utm\\_source=newsletter&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=GPDR-Mfrance](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=GPDR-Mfrance)

KALANDA s'engage à se conformer aux obligations lui incombant en vertu des réglementations en vigueur.

Cet engagement de conformité de KALANDA permet à ses clients de respecter une partie de leurs obligations réglementaires. Il appartient à nos clients d'être informés de tous les aspects de cette conformité.

Dans le cas de réglementations spécifiques de traitements de données à caractère personnel (données sensibles, données de santé, entre autres), il est de la responsabilité de nos clients d'identifier les réglementations adéquates.

### **KALANDA est désigné en tant que responsable de traitement des données à caractère personnel dans les cas suivants :**

- Collecte des données afin d'identifier un client dans le cadre de commande de service.
- Usage des données client pour assurer la délivrance des services commandés, la facturation, les échanges techniques.
- Collecte des données utilisateurs afin d'identifier les intervenants sur les services commandés tel que : personnel du client, sous-traitants.

– La conservation des données à caractère personnel est limitée dans le temps, ainsi :

Le client est considéré comme 'actif' : Est considéré comme 'actif' un client ayant utilisé nos services pendant les 24 derniers mois suivant la souscription d'un service. La notion « d'utilisateur actif » sera appliqué à tout type de compte (normal, compte revendeur et sous-compte).

Le client est considéré comme 'inactif' : Est considéré comme 'inactif' un client n'ayant pas utilisé nos services pendant les 24 derniers mois suivant la souscription d'un service. La notion « d'utilisateur inactif » sera appliqué à tout type de compte (normal, compte revendeur et sous-compte).

Que se passe t'il lorsque un client devient « inactif » : Vous n'avez rien à faire, toutes les données à caractère personnel concernées seront automatiquement supprimées au terme des 24 mois d'inactivité.

Si l'un de vos comptes ou sous-comptes risque d'être annulé mais que vous souhaitez le maintenir actif, il vous suffit d'exprimer votre intérêt en recommençant à utiliser nos systèmes.

### **KALANDA est désigné en tant que sous-traitant dans les cas suivants :**

- Le client est utilisateur de l'infrastructure KALANDA (tel que, messagerie, hébergement, Cloud, serveur, VPS)
- Le client est utilisateur des services de KALANDA (tel que infogérance)

Désigné comme sous-traitant, KALANDA s'engage à mettre en œuvre les actions suivantes :

- Traiter les données à caractère personnel aux seules fins de la bonne exécution des services
- Ne pas utiliser les données client à d'autres fins (marketing, démarchage).
- Ne pas transférer vos données hors Union Européenne ou hors pays reconnus par la Commission européenne comme disposant d'un niveau de protection suffisant.



KALANDA ne sous traite aucune composante de son infrastructure et de ses services, aucun intervenant autre que le personnel de KALANDA n'est donc supposé avoir accès à vos données.

La localisation géographique des données hébergées par KALANDA est en France :  
FreePro : 71 Avenue André Roussin, 13321 Marseille

Dans le cas d'une souscription de service de sauvegarde et/ou production hors site principal, les données peuvent être localisées à la demande du client dans les pays suivants :

Amsterdam (Pays-Bas)  
Chennai (Inde)  
Dallas (USA)  
Francfort (Allemagne)  
Hong Kong (Chine)  
Houston (USA)  
Londres (Angleterre)  
Madrid (Espagne)  
Marseille (France)  
Melbourne (Australie)  
Milan (Italie)  
Montréal (Canada)  
Oslo (Norvège)  
Paris (France)  
Querétaro (Mexique)  
San Jose (USA)  
Sao Paulo (Brésil)  
Seattle (USA)  
Singapour (Singapour)  
Sydney (Australie)  
Tokyo (Japon)  
Toronto (Canada)  
Washington, D.C (USA)