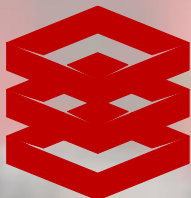




# CONDITIONS GENERALES DE VENTES

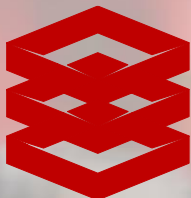
V1.35

 **CYRÈS**



## TABLE DES MATIERES

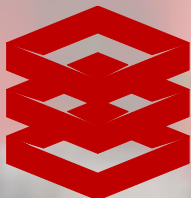
<b>CHAPITRE 1 STIPULATIONS GENERALES RELATIVES A LA FORMATION, AU CONTENU ET AUX EFFETS DU CONTRAT .....</b>	<b>6</b>
1.1 <i>DEFINITIONS</i> .....	6
1.1.1 « Contrat ».....	6
1.1.2 « Conditions Particulières ».....	6
1.1.3 « Cas de Force majeure ».....	6
1.1.4 « Progiciel » .....	6
1.1.5 « Site web » .....	6
1.1.6 « Hébergement » .....	7
1.1.7 « Centre serveur ».....	7
1.1.8 « Nom de domaine » .....	7
1.1.9 « Moteur de recherche » .....	7
1.1.10 « Messagerie Electronique » .....	7
1.1.11 « Contenu ».....	7
1.1.12 « Contenu illicite » .....	8
1.1.13 « Contenu dommageable » .....	8
1.2 <i>OBLIGATION GENERALE DE COLLABORATION</i> .....	9
1.3 <i>DEVOIR DE CONSEIL</i> .....	9
1.4 <i>EXACTITUDE DES INFORMATIONS COMMUNIQUEES PAR LE CLIENT</i> .....	9
1.5 <i>QUALITE DU CLIENT</i> .....	10
1.6 <i>CONCLUSION DU CONTRAT</i> .....	10
1.7 <i>CONTENU ET INTERPRETATION DU CONTRAT</i> .....	10
1.8 <i>DIVISIBILITE DES CONTRATS</i> .....	11
1.9 <i>TRANSMISSION DU CONTRAT</i> .....	11
1.10 <i>INDEPENDANCE DE CYRÈS</i> .....	11
1.11 <i>EXECUTION PAR UN TIERS</i> .....	11
1.12 <i>NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL</i> .....	12
1.13 <i>PAIEMENTS ET RETARD DE PAIEMENTS</i> .....	12
1.14 <i>MODE DE REGLEMENT</i> .....	13
1.15 <i>INDEXATION</i> .....	13
1.16 <i>RESPONSABILITE DE CYRÈS A L'EGARD DU CLIENT</i> .....	13
1.17 <i>ASSURANCE</i> .....	14
1.18 <i>SECURITE DES FICHIERS DU CLIENT</i> .....	14
1.19 <i>GARANTIES CYRÈS</i> .....	14
1.20 <i>GARANTIES EDITEURS ET CONSTRUCTEURS</i> .....	15
1.21 <i>TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL</i> .....	15
1.21.1 « Respect de la réglementation applicable » .....	15
1.21.2 « Traitements réalisés par ou pour le compte du Client » .....	15
1.21.3 « Collecte les données à caractère personnel » .....	17
1.22 <i>REFERENCES</i> .....	18



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CYRÈS V1.35

1.23	LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT.....	18
1.24	AUDIT INFORMATIQUE DEMANDE PAR LE CLIENT.....	18
1.25	REVERSIBILITE ET PORTABILITE DES DONNEES.....	19
1.26	SUPPORT ET INTERVENTION .....	20
<b>CHAPITRE 2 STIPULATIONS PARTICULIERES RELATIVES A LA LICENCE D'UTILISATION D'UN PROGICIEL.....</b>		<b>21</b>
2.1	OBJET DE CE CHAPITRE .....	21
2.2	ETENDUE DES DROITS CONCEDES.....	21
2.3	DUREE DE LA LICENCE.....	21
2.4	PROPRIETE.....	21
2.5	DELIVRANCE DU PROGICIEL ET DE SES ACCESSOIRES .....	22
2.6	PRESTATIONS EXCLUES.....	22
2.7	RECEPTION DU PROGICIEL – CLAUSE NON APPLICABLE AUX LICENCES MICROSOFT.....	23
2.8	PRIX DE LA LICENCE .....	23
<b>CHAPITRE 3 STIPULATIONS PARTICULIERES RELATIVES A LA VENTE DE MATERIEL .....</b>		<b>24</b>
3.1	OBJET DU CHAPITRE .....	24
3.2	RESERVE DE PROPRIETE .....	24
3.3	TRANSFERT DES RISQUES .....	25
3.4	DELIVRANCE DU MATERIEL.....	25
3.5	TRANSPORT.....	25
3.6	TRANSFERT DE GARDE .....	26
3.7	RECEPTION DU MATERIEL .....	26
3.7.1	Réception provisoire.....	26
3.7.2	Réception définitive .....	26
3.8	GARANTIE .....	26
3.9	PRIX DE LA VENTE.....	26
<b>CHAPITRE 4 STIPULATIONS PARTICULIERES RELATIVES A LA LOCATION DE MATERIEL ..</b>		<b>27</b>
4.1	OBJET DE CE CHAPITRE .....	27
4.2	DELIVRANCE.....	27
4.3	TRANSFERT DES RISQUES .....	27
4.4	TRANSFERT DE GARDE .....	27
4.5	ENTRETIEN DU MATERIEL.....	28
4.6	USAGE DU MATERIEL .....	28
4.7	CONSERVATION ET RESTITUTION DES MATERIELS LOUES.....	28
4.8	SOUSCRIPTION D'ASSURANCES ET DECLARATION DES SINISTRES.....	28
4.9	DUREE DE LA LOCATION .....	29
4.10	PRIX DE LA LOCATION.....	29
4.11	RESILIATION DU LOUAGE .....	29
4.12	EXCLUSION DE RESPONSABILITE .....	30
4.13	MANDAT DE RECHERCHE DE LOCATION FINANCIERE .....	30



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CYRÈS V1.35

## CHAPITRE 5 DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES A LA REALISATION DE SERVICES DIVERS ..... 31

5.1	OBJET DE CE CHAPITRE .....	31
5.2	EXPRESSION DES BESOINS DU CLIENT .....	31
5.3	DELAIS .....	31
5.4	RECEPTION DES SERVICES .....	31
5.5	DUREE DU CONTRAT .....	32
5.6	PRIX DES SERVICES .....	32

## CHAPITRE 6 DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'INSTALLATION DE MATERIELS ET PROGICIELS..... 33

6.1	OBJET DE CE CHAPITRE .....	33
6.2	CONTENU DE LA PRESTATION.....	33
6.3	DELAIS .....	34
6.4	OBLIGATIONS PARTICULIERES D'ASSISTANCE.....	34
6.5	RESPONSABILITE .....	34
6.6	RECEPTION DES TRAVAUX D'INSTALLATION.....	35
6.7	PRIX DE L'INSTALLATION.....	35

## CHAPITRE 7 DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'ASSISTANCE AU DEMARRAGE ..... 36

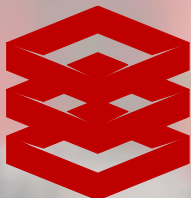
7.1	OBJET DE CE CHAPITRE .....	36
7.2	MODALITES DE LA PRESTATION.....	36
7.2.1	Contenu de la prestation .....	36
7.2.2	Durée et date de la prestation .....	37
7.3	OBLIGATIONS DU CLIENT .....	37
7.4	RECEPTION .....	37
7.5	PRIX DE L'ASSISTANCE AU DEMARRAGE.....	37

## CHAPITRE 8 STIPULATIONS PARTICULIERES RELATIVES A LA FORMATION..... 38

8.1	OBJET DE CE CHAPITRE .....	38
8.2	MODALITES DE LA FORMATION .....	38
8.2.1	Contenu de la formation.....	38
8.2.2	Lieu de la formation .....	38
8.2.3	Durée et date de la formation .....	38
8.3	RECEPTION .....	39
8.4	OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT .....	39
8.5	PRIX DE LA FORMATION .....	39

## CHAPITRE 9 STIPULATIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SUIVI D'UNE SOLUTION INFORMATIQUE..... 40

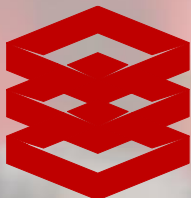
9.1	OBJET DE CE CHAPITRE .....	40
9.2	TRAITEMENT DE LA DIFFICULTE RENCONTREE PAR LE CLIENT .....	40
9.2.1	Service d'assistance .....	40



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CYRÈS V1.35

9.2.2	Demande du CLIENT.....	40
9.2.3	Qualification de la difficulté .....	40
9.3	REPOSE DE CYRÈS.....	41
9.4	RESOLUTION DES DIFFICULTES PERSISTANTES .....	41
9.4.1	Confirmation de la persistance de la difficulté.....	41
9.4.2	Délais et moyens d'intervention.....	41
9.5	OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT .....	42
9.6	DUREE DE LA PRESTATION DE SUIVI .....	43
9.7	RESPONSABILITE .....	43
9.8	PRIX DE LA PRESTATION DE SUIVI.....	43
<b>CHAPITRE 10 STIPULATIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'HEBERGEMENT .....</b>		<b>44</b>
10.1	OBJET DE CE CHAPITRE .....	44
10.2	DEMARRAGE DE L'HEBERGEMENT.....	44
10.3	DISPONIBILITE DES DONNEES.....	44
10.3.1	Garantie de Temps de rétablissement (GTR) .....	45
10.3.2	Accès sécurisé .....	45
10.3.3	Garantie de disponibilité.....	46
10.4	DUREE INITIALE DE L'HEBERGEMENT ET TACITE RECONDUCTION.....	47
10.5	CONDITIONS DE RESILIATION .....	47
10.5.1	La résiliation du contrat en serveur mutualisé .....	47
10.5.2	L'échéance du contrat en serveur dédié .....	47
10.5.3	La résiliation du contrat en serveur dédié ou d'hébergement de baies informatique .....	47
10.6	STIPULATIONS PROPRES A L'HEBERGEMENT DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE .....	48
10.6.1	Désignation.....	48
10.6.2	Principales caractéristiques du service de messagerie Exchange. ....	48
10.6.3	Procédures afférentes au Nom de domaine .....	50
10.6.4	Responsabilité .....	50
10.7	STIPULATIONS PROPRES A L'HEBERGEMENT DE SITE WEB.....	51
10.7.1	Procédures afférentes au Nom de domaine .....	51
10.7.2	Soumission au référencement du Site web.....	51
10.8	STIPULATIONS PROPRES A L'HEBERGEMENT DE MATERIEL OU DE BAIE INFORMATIQUES SANS INFOGERANCE COMPLETE DE CYRÈS.....	52
10.8.1	Equipements clients hébergés au sein de Locaux.....	52
10.8.2	Accès aux Locaux CYRÈS dans l'hypothèse où le Client souscrit à cette option .....	52
10.8.3	Fourniture et facturation de l'alimentation électrique des équipements .....	54
10.9	HEBERGEMENT DES DONNEES DE SANTE.....	54
10.9.1	Conformité à la PGSSI-S.....	54
10.9.2	Stockage de contenu illicite.....	54
10.9.3	Responsabilité des traitements de Données de santé.....	55
10.9.4	Confidentialité des données collectées en tant que sous-traitant .....	55
10.9.5	Information et consentement.....	56
10.9.6	Exercice des droits des Personnes concernées .....	56



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CYRÈS V1.35

10.9.7	Notification des violations de données à caractère personnel .....	56
10.9.8	Perte de Certification ISO 27001-HDS.....	57
10.10	RESPONSABILITE DU CLIENT.....	57
10.11	PRIX DE L'HEBERGEMENT.....	58

## CHAPITRE 11 STIPULATIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX REVENDEURS DES PRESTATIONS CYRÈS..... 59

11.1	OBJET DE CE CHAPITRE .....	59
11.2	CONDITION D'EXECUTION .....	59
11.3	CONDITIONS DE SOUSCRIPTION ET DE VENTE.....	60
11.4	CONDITIONS DE SOUSCRIPTION .....	60
11.5	CONDITIONS DE VENTE .....	60
11.6	DEBOURS .....	60
11.7	OBLIGATIONS DES PARTIES.....	61
11.8	GESTION DU SUPPORT .....	61
11.9	OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR .....	61
11.10	OBLIGATIONS DE CYRÈS.....	62
11.11	CONFIDENTIALITE.....	62
11.12	SECURITE ET FORCE MAJEURE .....	62
11.13	DUREE .....	63
11.14	RESILIATION .....	63
11.15	RESPONSABILITE .....	63
11.16	CESSION .....	64
11.17	DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE .....	64
11.18	MENTION LEGALES.....	64
11.19	UTILISATION DE LA MARQUE.....	65

CYRÈS (RCS Tours B 442 155 818), Sociétés par actions simplifiées dont le siège social se trouve au 19, rue Edouard Vaillant à TOURS (37000), est spécialisée dans les prestations de services et d'hébergement informatique, la transformation digitale, le cloud computing, le collaboratif, les sites web et le Big Data.

Le CLIENT, qui souhaite disposer de tels produits ou services pour les besoins directs et exclusifs de son activité professionnelle, s'est rapproché à cette fin de CYRÈS.

Les Conditions Particulières, leurs Annexes, ainsi que les stipulations applicables des présentes Conditions Générales toutes acceptées par le CLIENT, constituent l'intégralité de l'accord en résultant entre les parties, à l'exclusion de tout échange de correspondances, documents ou pourparlers antérieurs ayant trait à la même opération.



## Chapitre 1

### Stipulations générales relatives à la formation, au contenu et aux effets du Contrat

#### 1.1 Définitions

Aux fins d'interprétation des présentes Conditions générales, les parties sont convenues des définitions suivantes.

##### 1.1.1 « Contrat »

On désigne par « Contrat » le contrat conclu, par suite de la seule acceptation du CLIENT aux Conditions Particulières, entre le CLIENT et CYRÈS.

##### 1.1.2 « Conditions Particulières »

On désigne par Conditions Particulières le document contractuel arrêtant les éléments essentiels (objet, prix) d'un Contrat conclu entre CYRÈS et le CLIENT.

##### 1.1.3 « Cas de Force majeure »

On entend par Cas de Force majeure tout évènement présentant un caractère irrésistible pour CYRÈS.

Les parties s'accordent à considérer comme tels, sans que cette liste soit exhaustive :

- le dysfonctionnement des matériels informatiques de CYRÈS résultant d'un virus, une panne physique, ou d'une panne de la double adduction (liaison) Internet, quelle qu'en soit la cause extérieure ;
- les inondations, orages, surtensions, incendies ;
- les encombrements, interruptions ou pannes des terminaux et réseaux télécommunications ;
- la nécessité de prévenir, empêcher ou stopper la diffusion au public d'un Contenu illicite ou dommageable ;
- tout acte de malveillance ou de fraude de la part de tiers ;
- toute intrusion ou infection des ordinateurs du CLIENT par un tiers ou un virus.

##### 1.1.4 « Progiciel »

On désigne par Progiciel tout programme d'ordinateur, au sens de la directive 2009/24/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009.

##### 1.1.5 « Site web »



On entend par Site web l'infrastructure développée selon les formats informatiques utilisables sur l'Internet, comprenant des données de différentes natures, et notamment des textes, sons, images fixes ou animées, vidéos, bases de données, destinées à être consultées par des utilisateurs par l'intermédiaire d'Internet, dans le cadre d'un accès ouvert au public, ou restreint à une catégorie de personnes.

## 1.1.6 « Hébergement »

On entend par Hébergement le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature, permettant leur mise à disposition du public ou d'une catégorie de personnes par l'intermédiaire d'Internet.

## 1.1.7 « Centre serveur »

On entend par Centre serveur l'ensemble des ordinateurs et logiciels associés appartenant à CYRÈS ou que CYRÈS est autorisé à utiliser pour les besoins de son activité, qui sont connectés à des réseaux de communication les reliant à Internet.

## 1.1.8 « Nom de domaine »

On désigne par Nom de domaine l'ensemble de signes, composé d'une racine et d'une extension, qui est utilisé pour identifier un et un seul Site web et permettre son accès au public par l'intermédiaire d'Internet.

Le Nom de domaine n'est pas en tant que tel, et en l'état du Droit, objet de propriété.

## 1.1.9 « Moteur de recherche »

On désigne par Moteur de recherche un type de Site web qui offre à ses utilisateurs la possibilité de rechercher sur Internet d'autres Sites web, correspondant à des critères définis, notamment, au moyen de mots-clés.

## 1.1.10 « Messagerie Electronique »

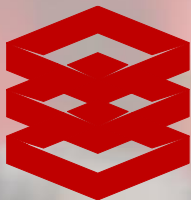
On désigne par « Messagerie Electronique » le système de traitement automatisé des données permettant l'émission et la réception de courriers électroniques, en ce compris également les données constitutives de tels courriers.

Ainsi entendue, la Messagerie Electronique constitue tout à la fois :

- une activité de transmission de contenus sur un réseau de communications électroniques, au sens de l'article L32-3-3 du Code des Postes et communications électroniques ;
- une activité de stockage automatique, intermédiaire et temporaire de contenus, au sens de l'article L32-3-4 du Code des Postes et communications électroniques.

## 1.1.11 « Contenu »





On entend par Contenu tout ensemble de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature, y compris ceux ayant le caractère de correspondance privée.

### *1.1.12 « Contenu illicite »*

On entend par Contenu illicite tout Contenu portant atteinte à un intérêt protégé par l'Ordre juridique français ou d'un autre Etat, et susceptible de ce fait d'être prévenu, réparé ou réprimé au moyen de mesures ou sanctions de nature pénale, civile, administrative, ou d'autre nature.

Sont tenus comme constitutifs de Contenus illicites, notamment : les Contenus constitutifs de délits de presse; les Contenus constitutifs de violation du secret professionnel ; tout Contenu portant atteinte à la vie privée, à l'image, à la réputation d'une personne ; tout Contenu en infraction à la législation sur la transparence économique, les pratiques anticoncurrentielle ou restrictives de concurrence ; tout Contenu mettant en œuvre ou reproduisant sans autorisation une création immatérielle objet de droits de propriété intellectuelle ; etc.

### *1.1.13 « Contenu dommageable »*

On entend par Contenu dommageable tout contenu de nature à engendrer un préjudice réparable, selon l'Ordre juridique français ou d'un autre Etat.

Sont considérés comme tels, notamment : tout Contenu constitutif de concurrence déloyale ou agissement parasitaire ; tout Contenu raciste, antisémite ou autrement discriminatoire ; tout Contenu vulgaire, obscène, diffamatoire.

#### *« Donnée à Caractère Personnel »*

Constitue une « Donnée à Caractère Personnel », conformément aux dispositions de l'article 2, alinéa 2 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne.

#### *« Traitement de Données à Caractère Personnel »*

Constitue un « Traitement de Données à Caractère Personnel », conformément aux dispositions de l'article 2, alinéa 3 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur de telles données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par



transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

## 1.2 *Obligation générale de collaboration*

Le sérieux et l'implication que CYRÈS est en droit d'attendre du CLIENT garantissent l'adéquation et la qualité des produits et prestations qui lui seront fournis.

Pour cette raison, avant toute commande, il incombe au CLIENT de pourvoir à la définition et au recensement complet de ses besoins réels, de ses contraintes et des objectifs à atteindre, en précisant clairement la nature et les caractéristiques des prestations et produits qu'il souhaite voir mis en œuvre.

Par la suite, il appartiendra au CLIENT de participer activement à la mise en œuvre des solutions retenues en respectant tous les prérequis et mises en garde qui lui auront été communiqués et en ne contrariant en aucune manière le travail de CYRÈS.

Il reviendra encore au CLIENT :

- de s'assurer systématiquement de la conformité et de l'absence de défectuosité des produits et prestations convenus, dès leur délivrance ;
- de respecter, pendant et après l'exécution du Contrat, tous conseils, recommandations ou mises en garde qui lui seraient adressés par écrit et préalable par CYRÈS.

La présente clause s'applique sans préjudice des obligations particulières de collaboration stipulées dans les Chapitres suivants des présentes Conditions générales. Cette obligation qui incombe au Client est une obligation de moyens.

## 1.3 *Devoir de conseil*

CYRÈS est tenu à un devoir de conseils envers le CLIENT. A partir des renseignements fournis par le CLIENT, CYRÈS s'efforce de lui proposer, parmi les produits et prestations qu'elle fournit habituellement, la solution la plus adaptée à ses besoins.

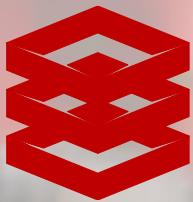
Cette solution, une fois formalisée dans les Conditions Particulières signées par les parties, est réputée satisfaire intégralement aux attentes du CLIENT.

S'il s'estimait incomplètement renseigné sur les contraintes inhérentes à la mise en place ou à l'utilisation des produits et services convenus, il appartiendrait au CLIENT de s'enquérir auprès de CYRÈS de toute explication nécessaire.

CYRÈS n'assumera aucune responsabilité relative à l'adéquation d'un produit, d'une prestation ou d'un ensemble de prestations conçus, préconisés ou formulés par et sous la responsabilité d'un tiers.

## 1.4 *Exactitude des informations communiquées par le CLIENT*

Le CLIENT s'engage à fournir à CYRÈS, dans le cadre de la souscription et de l'exécution du Contrat, des



informations exactes, sincères et véritables relatives à son identité et ses coordonnées.

Il s'engage à informer sans délai CYRÈS de toute modification relative à ces informations.

## 1.5 *Qualité du CLIENT*

Le CLIENT déclare et reconnaît agir, dans ses rapports avec CYRÈS, pour les besoins directs et exclusifs de son activité professionnelle.

## 1.6 *Conclusion du Contrat*

Le Contrat est conclu par l'échange du consentement des Parties sur les Conditions Particulières et le cas échéant leurs Annexes. Cet échange de consentement se matérialise par la signature du Client des Conditions Particulières et des Conditions Générales.

## 1.7 *Contenu et interprétation du Contrat*

Le Contrat est constitué :

- des Conditions Particulières acceptées et signées par le CLIENT,
- de leurs Annexes, le cas échéant, tels que clairement mentionnées dans les Conditions Particulières ;
- des seuls chapitres des Conditions Générales dont l'objet se rapporte aux prestations ou produits convenus aux Conditions Particulières.

Ils constituent l'intégralité de l'accord en résultant entre les parties, à l'exclusion de tout échange de correspondances, documents ou pourparlers antérieurs ayant trait à la même opération.

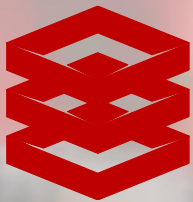
Les Conditions Particulières acceptées par le CLIENT, les chapitres applicables des présentes Conditions générales ainsi que les Annexes, qui forment le Contrat, sont réputés d'interprétation stricte.

On ne saurait, sous couvert d'interprétation, même au regard de l'usage ou de l'équité, leur donner une portée qui ne résulterait par expressément et directement de leurs stipulations.

En cas de contradiction, les conditions particulières signées par les parties prévaudront sur tout autre document contractuel.

En cas de nullité de l'une ou l'autre des clauses des présentes Conditions Générales, il reviendra aux Parties, ou en cas de désaccord, au Juge saisi, de lui substituer une clause de même portée produisant, dans la commune intention des Parties, des effets de Droit identiques.

Si cette substitution s'avérait impossible, le Contrat conclu entre les Parties ne serait nul que si l'une des Parties démontrait que la clause litigieuse présentait un caractère impulsif et déterminant de son consentement.



## 1.8 *Divisibilité des Contrats*

Les produits et prestations qui forment respectivement l'objet des Chapitres ultérieurs des présentes Conditions Générales, quoiqu'ils seraient visés ensemble dans des Conditions Particulières uniques, seront réputées résulter d'autant de Contrats divisibles et indépendants les uns à l'égard des autres.

Lorsqu'un Contrat entre les Parties est réputé divisible et indépendant :

- sa nullité ou sa résolution, totale ou partielle, n'emporte aucune conséquence sur la validité ou l'exécution d'un autre Contrat ;
- son inexécution par une des Parties, totale ou partielle, ne permet pas à l'autre Partie de suspendre l'exécution d'une obligation qu'un autre Contrat mettrait à sa charge.

## 1.9 *Transmission du Contrat*

Le CLIENT ne pourra jamais, sans le consentement préalable et écrit de CYRÈS, se substituer un tiers dans la qualité de partie au Contrat, et ce notamment sous forme de « cession » ou « apport » du Contrat.

Il est par ailleurs expressément convenu qu'aucun droit du CLIENT né du Contrat ne pourra jamais être cédé ou autrement transféré à un tiers, sans le consentement préalable et écrit de CYRÈS, peu important à cet égard qu'une telle opération lui soit notifiée.

## 1.10 *Indépendance de CYRÈS*

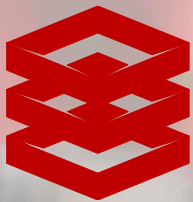
CYRÈS bénéficiera de la plus grande indépendance dans l'exécution du Contrat, et organisera ses prestations à sa convenance après avoir préalablement informé le Client de l'organisation desdites prestations.

L'activité de CYRÈS est exclusive de tout lien de subordination à l'égard du CLIENT. Il en est ainsi notamment pour ce qui est du recrutement, de la rémunération du personnel de, des dépenses et charges, notamment fiscales et sociales.

## 1.11 *Exécution par un tiers*

Il est convenu que CYRÈS pourra, si bon lui semble, faire sous-traiter tout ou partie des prestations convenues par le Contrat à toute personne de son choix, le CLIENT ne faisant pas de l'identité de CYRÈS une condition déterminante de son engagement.

Cependant, cette clause peut être, explicitement, refusée par le CLIENT, et par conséquent la non-exécution par un tiers sera indiquée dans la proposition commerciale ou dans des conditions particulières afférentes aux projets.



## 1.12 *Non-sollicitation de personnel*

Le client ou une de ses filiales, s'interdit d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, tout collaborateur présent ou futur de CYRÈS. La présente clause vaudra, quelle que soit la fonction du collaborateur en cause, et même au cas où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur. La présente clause déroulera ses effets pendant toute l'exécution du présent contrat, et ce pendant 12 mois à compter de sa terminaison.

Le non-respect de cette disposition sera sanctionné par le versement d'une indemnité au moins égale au double du montant du salaire brut annuel dudit collaborateur ou dudit salarié.

## 1.13 *Paiements et retard de paiements*

Sauf indication contraire, les prix figurant dans la Proposition Commerciale sont entendus Hors Taxes. La TVA et toutes autres taxes seront facturées en sus du prix au taux en vigueur à la date de paiement.

Toute somme non acquittée à échéance prévue donnera lieu à des frais de recouvrement fixés à 40 euros.

Toute somme non payée donnera lieu de plein droit et sans mise en demeure préalable, au paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal en vigueur à compter du 8ème jour après l'échéance de règlement, jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues (y compris les frais et accessoires).

Aucun escompte n'est accordé pour les paiements anticipés.

Conformément à la Loi, tout retard de paiement fera courir de plein droit, sans qu'il soit besoin d'aucune formalité ni mise en demeure, une pénalité à la charge du CLIENT calculée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal de la BCE.

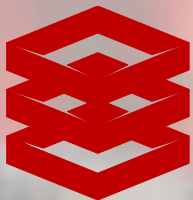
Tout rejet de prélèvement donnera lieu à des frais d'impayés de 15 euros H.T (clôture de compte, changement de RIB, solde insuffisant).

Toute modification de RIB doit être envoyée au plus tard le mois précédant la facturation.

En cas de retard de paiement de plus de 30 jours, CYRÈS pourra résilier de plein droit tous les Abonnements en cours sans préjudice de toute autre action.

Toute réactivation de service suite à une suspension de service pour défaut de paiement donnera lieu à une facture de 45€HT.

Il est possible que CYRÈS consente au CLIENT, dans les Conditions Particulières, un règlement échelonné du ou des prix y stipulés.



## 1.14 Mode de règlement

Les différents modes de règlements sont :

- Virement
- Carte bancaire
- Chèque
- Prélèvement automatique

Pour toute facturation mensuelle récurrente inférieure à 150€, le prélèvement automatique devra être utilisé.

## 1.15 Indexation

SYNTEC :

Tout prix stipulé aux Conditions Particulières comme payable par période, tels que les loyers ou redevances, sera révisé de plein droit à chaque terme exigible par application de la formule suivante :

$$P1 = P0 * S1 / S0$$

Où

P1 est le prix révisé.

P0 est le prix fixé au moment de la formation du contrat.

S0 est le dernier indice SYNTEC publié au jour de la formation du contrat.

S1 est le dernier indice SYNTEC publié au jour du terme exigible.

Fournisseurs :

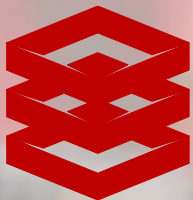
Lors de prestation d'achat / revente de licences et de souscriptions, le prix CYRÈS est indexé sur le prix du fournisseur. Par conséquent, si une augmentation d'une licence ou d'une souscription d'un fournisseur apparaît, nous réviserons en conséquence le prix de vente.

## 1.16 Responsabilité de CYRÈS à l'égard du CLIENT

La responsabilité de CYRÈS ne pourra être engagée, en toutes matières, qu'à la condition de démontrer l'existence d'une faute imputable à cette dernière, dans l'exécution du Contrat.

En aucun cas la responsabilité de CYRÈS ne pourra être engagée si la défaillance ou le retard reproché résultait :

- l'intervention non autorisée du CLIENT ou d'un tiers non autorisé dans la conception, la réalisation ou la mise en œuvre des produits ou services de CYRÈS ;
- d'un Cas de Force majeure, ainsi qu'il a été défini précédemment par les Parties,



- d'un manquement du CLIENT à l'une quelconque des obligations que le Contrat, la Loi, l'usage ou l'équité met à sa charge ;
- du refus par le CLIENT de tenir compte de toute mise en garde ou recommandation adressées par écrit et préalable par CYRÈS.

Sauf en cas de faute intentionnelle et/ou de forte négligence, la responsabilité CYRÈS ne pourra être tenue que du préjudice résultant de manière directe de l'inexécution de ses obligations. Est en ce sens exclue, par conséquent, la réparation des préjudices résultant des pertes d'exploitation et manques à gagner subis par le CLIENT.

Sauf en cas de faute intentionnelle et/ou de forte négligence, la responsabilité de CYRÈS ne pourra jamais être engagée, quelle qu'en soit la cause, au-delà du montant des sommes effectivement payées par le CLIENT en contrepartie du produit ou service objet du litige. Afin de déterminer si la limite de responsabilité de CYRÈS est atteinte, il sera tenu compte de l'ensemble des sommes éventuellement versées par elle à ce titre.

## 1.17 Assurance

Pendant toute la durée de leurs relations contractuelles, CYRÈS s'engage envers le CLIENT à demeurer assurée contre le risque lié à l'inexécution de ses obligations contractuelles, sous réserve des exclusions du contrat.

## 1.18 Sécurité des fichiers du Client

Le CLIENT est seul responsable de la gestion et de la préservation de la confidentialité de ses fichiers et s'engage à prendre toute mesure utile pour en assurer la parfaite sécurité.

Le CLIENT est informé que CYRÈS n'est pas en position d'estimer avec précision les pertes et dommages que le CLIENT pourrait subir du fait du dysfonctionnement du Service ou de tout autre manquement de la part de CYRÈS.

A cet égard, le CLIENT est informé qu'il peut souscrire, à ses frais, l'assurance appropriée, s'il souhaite être indemnisé pour tout dommage ou perte qu'il pourrait subir (si et seulement si le CLIENT a bien tenu toutes ses obligations indiquées dans le présent document), en sus de la couverture de l'assurance souscrite par CYRÈS, conformément aux dispositions de l'Article 1.17.

## 1.19 Garanties CYRÈS

Au titre de l'installation de matériel et progiciels, que ce soit dans un datacenter ou sur le site client, CYRÈS garantit la conformité de l'installation et du paramétrage du système.

La garantie concédée au titre du présent Contrat est limitée à une durée définie dans la proposition commerciale ou à défaut de 3 mois à compter du prononcé de la recette définitive au cours de laquelle le Prestataire procèdera à la correction de toutes les anomalies (bogues) qui pourront survenir.



Cette garantie ne vaut pas si l'infrastructure et/ou le Logiciel a été modifié par le Client ou à son initiative, ou si le Client a tenté de le modifier, sans accord préalable et écrit de CYRES. Il en est de même en cas de changement de matériel ne correspondant pas aux préconisations de CYRES ou de mauvaise exploitation ou de faute propre au Client et clairement imputable.

CYRES s'engage, dans les conditions fixées entre les Parties à remédier, dans les périodes des 3 mois à compter du prononcé de la recette définitive, à ses frais, à toute anomalie, incident, défaillance ou non-conformité pour l'application de la présente garantie.

Cependant, si la demande d'intervention est motivée par un incident non imputable CYRÈS, CYRÈS facturera, en sus des frais de séjour et déplacement, le temps passé au prix en vigueur chez le Client à la date de l'intervention.

## 1.20 Garanties éditeurs et constructeurs

Les garanties contractuelles et les périodes de garantie sont celles des constructeurs, des et/ou éditeurs des progiciels / logiciels, objets de la commande. *Traitement des données à caractère personnel*

## 1.21 Traitement des données à caractère personnel

### 1.21.1 « Respect de la réglementation applicable »

Les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), à compter de sa date d'application.

Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d'autorisation, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données). Le Client, qui demeure seul responsable du choix des Services, s'assure que les Services présentent les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation des Services, compte-tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque les Services sont utilisés pour traiter des données sensibles.

### 1.21.2 « Traitements réalisés par ou pour le compte du Client »

- *Responsabilité des traitements.*





# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CYRÈS V1.35

Le Client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte dans le cadre des Services, que ce soit par lui-même, par CYRÈS ou par des tiers. Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par CYRÈS pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des Services, CYRÈS agit en qualité de sous-traitant sur seules instructions du Client.

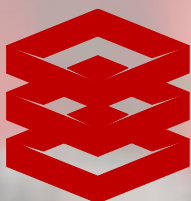
➤ *Règles applicables dans l'hypothèse où le Client héberge des données à caractère personnel sur les Services*

Il est rappelé qu'en sa qualité d'hébergeur, CYRÈS n'a pas connaissance des contenus stockés par le Client sur les services de sorte que CYRÈS ignore si des données à caractère personnel sont, ou non, stockées. Dès lors, le Client assure seul la responsabilité qui découle de toute législation ou réglementation applicable relative aux données à caractère personnel. A ce titre, il s'assure notamment des moyens de sécurité mise en œuvre des fichiers de données à caractère personnel qu'il téléchargerait sur les Services, en souscrivant aux services pertinents le cas échéant, dans le cadre de la Commande de Services. Le Client demeure seul responsable du traitement et en aucun cas CYRÈS ne pourra être considéré comme un responsable conjoint du traitement, au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, des données à caractère personnel qu'il héberge sur les Services. A ce titre, le Client est seul responsable de la réalisation des formalités auprès de la Commission Nationale Informatique & Libertés. CYRÈS déclare que les données téléchargées par le Client sur les serveurs de CYRÈS sont hébergées en France.

➤ *Sécurité.*

En conformité avec les lois et règlements énoncés à l'article 1.12.1 du présent Contrat, CYRÈS s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. A cet égard, CYRÈS s'engage notamment à ne pas accéder ni utiliser les données du Client à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services. CYRÈS peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale ou injonction de l'autorité compétente l'en empêchant, CYRÈS s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités. CYRÈS s'engage à mettre en place :

- Des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux Infrastructures sur lesquelles sont stockées les données du Client par des personnes non autorisées,
- Des contrôles d'identité et d'accès via un système d'authentification ainsi qu'une politique de mots de passe,
- Un système de gestion des habilitations permettant de limiter l'accès aux locaux CYRÈS aux seules personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre de leurs fonctions et de leur périmètre d'activité,
- Un système de sécurité chargé de veiller à la sécurité physique des locaux CYRÈS,



- Un système d'isolation physique et logique des Clients entre eux,
- Des processus d'authentification des utilisateurs et administrateurs, ainsi que des mesures de protection des fonctions d'administration,
- Dans le cadre d'opérations de support et de maintenance, un système de gestion des habilitations mettant en œuvre les principes du moindre privilège et du besoin d'en connaître,
- Des processus et dispositifs permettant de tracer l'ensemble des actions réalisées sur son système d'information, et d'effectuer conformément à la réglementation en vigueur, des actions de reporting en cas d'incident impactant les données du Client.

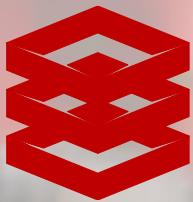
Le Client assure la sécurité des ressources, systèmes et applications qu'il déploie dans le cadre de l'utilisation des Services, et demeure notamment responsable de la mise en place de systèmes de filtrage des flux tels que pare feu, la mise à jour des systèmes et logiciels déployés, la gestion des droits d'accès, la configuration des ressources, etc. CYRÈS ne sera en aucun cas responsable des incidents de sécurité liés à l'utilisation d'Internet, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non-autorisé à des données ou informations du Client.

### 1.21.3 « Collecte les données à caractère personnel »

Dans le cadre des Services, CYRÈS SAS collecte les données à caractère personnel du Client, qui font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi n°78-17 précitée, à des fins :

- De gestion de la relation Client CYRÈS (facturation, assistance et maintenance des Services, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc.),
- De respect de la réglementation applicable à CYRÈS (notamment obligations légales de conservation des données de connexion et d'identification des utilisateurs).

CYRÈS s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées. CYRÈS peut toutefois être amenée à devoir les communiquer à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale l'en empêchant, CYRÈS s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités. Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le Client et CYRÈS sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par CYRÈS pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois suivants. Les données de connexion et d'identification des utilisateurs sont conservées par CYRÈS pendant douze (12) mois. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par CYRÈS afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable. Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par CYRÈS à ses Sociétés Apparentées qui interviennent



dans le cadre de l'exécution du Contrat, y compris en dehors de l'Union Européenne. Celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces données à caractère personnel que dans le cadre des finalités susmentionnées, et dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère personnel.

Conformément aux dispositions de la « loi Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le CLIENT disposera d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant. La mise en œuvre de ces droits sera possible par simple courrier envoyé au siège social de CYRÈS.

## 1.22 *Références*

Le CLIENT autorise CYRÈS à mentionner le nom du CLIENT et les prestations réalisées pour le compte de ce dernier, comme référence commerciale, sur tous documents commerciaux, catalogues de références ou supports publicitaires et de communication.

## 1.23 *Loi applicable et tribunal compétent*

De convention expresse entre les parties, le Contrat sera exclusivement régi, s'agissant de sa conclusion, son interprétation ou son exécution, par les règles applicables par la loi Française.

Tous les litiges pouvant découler de la conclusion, de l'interprétation, ou de l'exécution du Contrat conclu entre CYRÈS et le CLIENT seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Tours.

## 1.24 *Audit informatique demandé par le CLIENT*

Un audit informatique est une mission mandatée par le CLIENT et effectuée par un spécialiste en sécurité informatique au sein des infrastructures CYRÈS en vue d'évaluer l'adéquation des systèmes informatiques du CLIENT par rapport à ses besoins et de proposer des solutions pour améliorer les performances de ces systèmes.

Comme le prévoit son Système de Management de Sécurité de l'Information (SMSI), CYRÈS mandate chaque année un auditeur externe reconnu dans ce domaine, afin d'auditer les services HDS de CYRÈS conformément aux dispositions du référentiel ISO 27001-HDS.

Par ailleurs, conformément aux principes de la norme ISO 27001-HDS, CYRÈS réalise chaque année un plan d'audits internes couvrant le périmètre de son système de management de la sécurité de l'information ainsi qu'un plan d'audits techniques couvrant l'hébergement physique des données dans son Datacenter. CYRÈS tient à la disposition du CLIENT les rapports d'audit susvisés sur simple demande.

Sous réserve d'une information préalable et la transmission de l'ensemble des pré-requis nécessaires à la réalisation de ce type d'opérations sensibles, CYRÈS autorise le CLIENT, ou un prestataire dûment



habilité et nommé par le CLIENT, à réaliser, à fréquence raisonnable (au maximum une fois par an), un audit de sécurité informatique sur les systèmes qui lui sont dédiés.

Toutefois, CYRÈS se réserve le droit de refuser, reporter ou d'interrompre un audit si toutes les conditions opérationnelles et prérequis ne sont pas transmis par le CLIENT ou si la sécurité globale des infrastructures de CYRÈS venait à mettre en défaut d'autres clients de CYRÈS.

Les audits sur les environnements mutualisés sont, par défaut, proscrits. En revanche, CYRÈS s'engage à remettre au Client sur simple demande les rapports d'audits techniques réalisés sur les infrastructures mutualisées.

Le prestataire choisi par le CLIENT pour réaliser ces tests respectera, de préférence le référentiel des exigences relatif aux prestataires d'audit de la sécurité des systèmes d'information de l'ANSSI (<https://www.ssi.gouv.fr/administration/qualifications/prestataires-de-services-de-confiance-qualifies/referentiels-exigences/#anchor2>).

Pour les CLIENTS ayant souscrits un service d'hébergement HDS, CYRÈS tient à leurs dispositions le rapport d'audit de la certification Hébergement de Données de Santé.

## *1.25 Réversibilité et portabilité des données*

Le CLIENT dispose de 30 jours suivant sa résiliation pour demander la récupération de ses données. Quinze (15) jours ouvrés à compter cette demande, CYRÈS s'engage, sous réserve des possibilités techniques et juridiques, à permettre au CLIENT d'effectuer une copie de la dernière version « en l'état », au mois précédant la demande de réversibilité du CLIENT, des données du CLIENT hébergées sur les serveurs du Service.

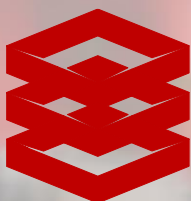
Le CLIENT s'engage à respecter les instructions de CYRÈS nécessaires à la réversibilité des données et à leur réutilisation.

CYRÈS peut réaliser la restitution des données du Client par l'intermédiaire de tout support physique de son choix contre facturation, ce que le CLIENT accepte expressément.

Le CLIENT dispose de huit (8) jours ouvrés à compter du jour de leur réception pour valider la réversibilité et la réutilisation des données.

A défaut, le CLIENT est réputé avoir validé la réversibilité et la réutilisation de ces données, et notamment disposer de tous les moyens nécessaires à cette fin.

Il est expressément convenu entre les Parties que la réversibilité et la réutilisation des données restituées par l'intermédiaire des logiciels et applications de CYRÈS peuvent entraîner des contraintes techniques, financières ou juridiques imprévisibles, notamment liées à l'évolution des technologies, aux moyens et compétences du nouveau site d'accueil des données, et peut nécessiter l'acquisition de matériel ou logiciel informatique à la charge exclusive du CLIENT. Dans tous les cas CYRÈS s'engage à faire tout son possible pour limiter les coûts à la charge du CLIENT.



## 1.26 *Support et intervention*

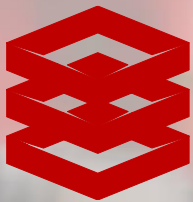
Nous mettons à votre disposition une assistance hot-line technique par téléphone ou e-mail, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30.

Services additionnels optionnels soumis à devis : Intervention d'un technicien pendant les heures d'ouverture : 150 euros HT/h (toute heure commencée est due).

Intervention d'un technicien en dehors des heures d'ouverture : 200 euros HT/H (toute heure commencée est due).

Nous nous réservons la possibilité de pratiquer des interventions et de modifier ou remplacer les équipements fournis afin d'améliorer la fourniture du service. En toute hypothèse, nous veillerons à ce que la modification du service n'entraîne aucune réduction, diminution ou détérioration sensible du fonctionnement ou de la mise en œuvre générale du service, ni aucune augmentation des frais. Ces modifications ou remplacements vous seront notifiés avec un préavis de cinq jours calendaires.





## Chapitre 2

### Stipulations particulières relatives à la licence d'utilisation d'un Progiciel

Les stipulations de ce chapitre exposent les règles particulières auxquelles est soumise toute licence d'utilisation d'un Logiciel consentie au CLIENT.

#### 2.1 *Objet de ce Chapitre*

Lorsque les Conditions Particulières le prévoient expressément sous la rubrique « Licences Progiciel », et moyennant le complet paiement du prix visé à l'article 2.8 ci-après, il est concédé au CLIENT le droit non exclusif et non cessible d'utiliser pour ses propres besoins tout Progiciel y désigné, conformément à sa destination.

#### 2.2 *Etendue des droits concédés*

Sauf stipulation contraire des Conditions Particulières ou des conditions d'utilisations associées au Progiciel concédé, ce dernier ne pourra être utilisé que :

- par le CLIENT et ses personnels ;
- sur un seul poste de travail ;
- pour ses seuls besoins et uniquement pour son propre compte ;
- dans les locaux de son principal établissement.

#### 2.3 *Durée de la licence*

Le CLIENT et ses Utilisateurs pourront utiliser le Logiciel concédé pendant la durée stipulée aux Conditions Particulières.

A défaut de telles stipulations, la licence est présumée consentie pour toute la durée de protection légale du Progiciel comme objet de propriété littéraire et artistique.

#### 2.4 *Propriété*

Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au CLIENT par l'effet de la licence d'utilisation, que le Progiciel visé aux Conditions Particulières soit édité par CYRÈS ou par un tiers.

Est donc interdit tout acte de reproduction ou de représentation excédant l'utilisation du Progiciel conformément à sa destination. Le CLIENT s'interdit en outre de communiquer le Progiciel à un tiers, en dehors des employés, sous-traitants et consultants du Client, quel qu'en soit le motif. En cas de



contravention à ce qui précède, le CLIENT est susceptible de voir ses responsabilités civile et/ou pénale engagées sur le fondement des dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.

CYRÈS se réserve le droit de corriger les erreurs du Progiciel, lorsqu'il en est l'éditeur.

Le CLIENT ne peut traduire ou faire traduire le code objet du ou des Progiciels édités par CYRÈS en code source, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la Loi. En outre, au cas où il souhaiterait obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité du Progiciel, le CLIENT est tenu de consulter préalablement CYRÈS afin de s'assurer que ces informations ne sont pas rapidement et facilement accessibles.

## 2.5 *Délivrance du Progiciel et de ses accessoires*

La délivrance du Progiciel au CLIENT sera réalisée :

- soit par la remise d'un support de stockage lisible et exécutable par un ordinateur ;
- soit encore, le cas échéant, dans le cadre de la prestation d'installation visée au **Chapitre 6**.

CYRÈS s'engage en outre à mettre à disposition du CLIENT le manuel d'utilisation du Progiciel, sous toute forme qu'il jugera appropriée.

En toutes hypothèses, la délivrance interviendra dans un délai indiqué dans les des Conditions Particulières.

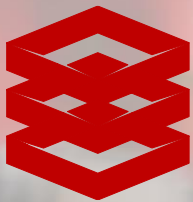
Aucune remise des codes sources ne pourra être exigée par le CLIENT.

## 2.6 *Prestations exclues*

L'obligation de CYRÈS à l'égard du CLIENT se limite exclusivement à la délivrance d'un Progiciel permettant une utilisation conforme aux fonctionnalités décrites dans son manuel d'utilisation, sous réserve d'une exploitation dans des conditions normales d'utilisation.

A moins que les Conditions Particulières ne le stipulent expressément, la licence d'utilisation du Progiciel n'empporte en tant que telle aucune obligation pour CYRÈS :

- d'installer ou de paramétrer le Progiciel ;
- d'assurer sa maintenance corrective ou évolutive ;
- de former le CLIENT à son utilisation ;
- d'assister, informer, mettre en garde ou conseiller le CLIENT sur quelque plan que ce soit, technique, théorique ou pratique, en périodes de démarrage et d'utilisation.



## 2.7 Réception du Progiciel – Clause non applicable aux licences Microsoft

En l'absence de réserve formulée par le CLIENT à l'occasion de la délivrance du Progiciel et, le cas échéant, de ses accessoires, ceux-ci seront réputés conformes aux Conditions Particulières.

En l'absence de réserve formulée par le CLIENT dans un délai de quinze jours à compter de la délivrance du Progiciel, celui-ci sera réputé permettre une utilisation conforme à ses fonctionnalités attendues.

## 2.8 Prix de la licence

En contrepartie de la licence d'utilisation consentie au CLIENT, ce dernier s'engage à payer à CYRÈS le prix stipulé aux Conditions Particulières.

A défaut de stipulation contraire des Conditions Particulières, qui prévaudront en ce cas, le CLIENT sera tenu de payer ce prix selon les modalités suivantes :

- 30% d'acompte à la commande ;

Sans réception de votre 1er règlement, le démarrage de votre projet ne pourra pas commencer.

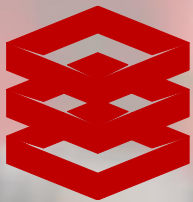
- le solde à la délivrance du Progiciel.

Même s'il est échelonné en mensualités, ce prix est réputé forfaitaire et indivisible pour toute la période contractuelle. Par conséquent, tout retard de paiement d'une seule échéance supérieur à quinze jours permettra à CYRÈS, si bon lui semble, et sans autre formalité, de déchoir le CLIENT du bénéfice des termes et d'exiger immédiatement le solde de la totalité du prix forfaitaire.

- Utilisation de licences non gérés / installés par CYRES :

Les Services peuvent être utilisés et interconnectés avec des éléments (logiciels, systèmes, applications, objets connectés, etc.) non fournis par CYRES. Le Client se charge d'acquiescer tous les droits nécessaires à l'utilisation desdits éléments, et s'acquiesce des redevances correspondantes directement auprès des tiers ayant-droits. Les installations desdits éléments se font sous son entière responsabilité, CYRES ne pouvant être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement des Services du Client consécutif auxdites installations.





## Chapitre 3

### Stipulations particulières relatives à la vente de matériel

Les stipulations de ce chapitre exposent les règles particulières auxquelles est soumise toute vente de matériel consentie au CLIENT.

#### 3.1 *Objet du Chapitre*

CYRÈS s'engage à vendre au CLIENT, dans les conditions et limites ci-après stipulées, tout matériel désigné aux Conditions Particulières sous la rubrique "Matériels" ou, en cas d'approvisionnement devenu impossible, un matériel possédant des caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures.

#### 3.2 *Réserve de propriété*

Le transfert de propriété, au profit du CLIENT, de tout matériel désigné aux Conditions Particulières, est subordonné au paiement intégral, non pas seulement du prix indiqué à l'article 3.9 des présentes Conditions générales, mais encore du montant total des prix visés aux Conditions Particulières, tous postes confondus, aux termes duquel la vente est stipulée.

Dans l'hypothèse d'un défaut de paiement total ou partiel de ces prix à leur échéance, pour quelque cause que ce soit, la société CYRÈS pourra exiger de plein droit et sans formalité la restitution des matériels aux frais du CLIENT.

En cas de redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du CLIENT, les matériels en attente d'être délivrés ne le seront qu'après accord exprès du mandataire judiciaire nommé, ou après complet paiement.

Le CLIENT devra tenir informée CYRÈS de toute mesure de saisie, réquisition ou confiscation d'un matériel vendu qui serait réalisée par ou au profit d'un tiers.

En cas de cession d'un matériel avant le transfert de propriété au profit du CLIENT, CYRÈS sera de plein droit subrogée aux droits du CLIENT contre le cessionnaire.



### 3.3 *Transfert des risques*

Nonobstant les stipulations de l'article 3.2, le CLIENT répondra envers CYRÈS, à compter du transport d'un matériel en vue de sa délivrance, non seulement des fautes dans la conservation desdits produits, mais encore de toute perte ou destruction, partielle ou totale, consécutive à une force majeure ou un cas fortuit.

Le CLIENT devra par suite assurer tout matériel vendu, dès la conclusion du Contrat, contre le risque relatif à sa perte ou destruction, partielle ou totale, quelle qu'en soit la cause.

### 3.4 *Délivrance du matériel*

CYRÈS s'engage à remettre au CLIENT le matériel, ainsi éventuellement que la documentation qui s'y rapporte, au lieu et dans le délai stipulé aux Conditions Particulières et, à défaut, dans les locaux de CYRÈS et dans un délai indicatif de deux mois à compter de la conclusion du Contrat.

L'obligation de CYRÈS à l'égard du CLIENT se limite exclusivement à la délivrance d'un matériel conforme aux spécifications techniques stipulées dans les Conditions Particulières et son manuel d'utilisation.

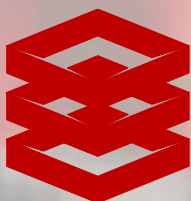
A moins que les Conditions Particulières ne le stipule expressément, CYRÈS n'est en aucune manière tenue, notamment :

- d'installer le matériel ;
- d'assurer sa maintenance ;
- de former le CLIENT à son utilisation ;
- d'assister, informer, mettre en garde ou conseiller le CLIENT sur quelque plan que ce soit, technique, théorique ou pratique, en périodes de démarrage et d'utilisation, sur l'usage du matériel.

### 3.5 *Transport*

Si les Conditions Particulières stipulent que CYRÈS s'engage à assurer le transport du matériel :

- le déchargement au lieu de livraison sera assuré exclusivement par les soins et sous la responsabilité du CLIENT, quelle que soit la participation apportée aux opérations de déchargement par le chauffeur du transporteur ;
- le CLIENT devra supporter tous les frais correspondant au retour, au retard ou à la nouvelle présentation du matériel s'il ne se rendait pas disponible pour sa réception ;
- en cas d'avarie, perte ou retard de quelque nature que ce soit, le CLIENT devra faire lui-même toutes réclamations utiles auprès du transporteur ;
- le matériel est réputé voyager aux risques et périls du CLIENT.



## 3.6 *Transfert de garde*

Le CLIENT est réputé avoir la garde matérielle et juridique exclusive du matériel dès sa délivrance, tant dans sa structure que son comportement.

Par suite, et conformément à la Loi, le CLIENT sera seul responsable envers les tiers de tout dommage qui pourrait survenir à leur personne ou à leurs biens, par le fait du matériel dont il a la garde.

Il devra par conséquent s'assurer contre le risque de survenance d'un tel risque.

## 3.7 *Réception du matériel*

### 3.7.1 *Réception provisoire*

En l'absence de réserve formulée par le CLIENT dans le procès-verbal de réception dressé à l'occasion de la délivrance du matériel, celui-ci est réputé conforme aux spécifications techniques stipulées aux *Conditions Particulières*.

### 3.7.2 *Réception définitive*

En l'absence de réserve formulée par le CLIENT dans un délai de quinze jours à compter de la délivrance du matériel, celui-ci est réputé permettre une utilisation conforme aux fonctionnalités et performances définies dans son manuel d'utilisation.

## 3.8 *Garantie*

Le CLIENT bénéficie de la garantie du fabricant du matériel, dans les conditions et limites édictées par ce dernier.

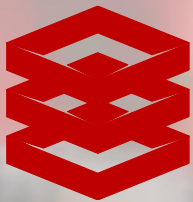
## 3.9 *Prix de la vente*

En contrepartie de la vente du matériel au CLIENT, ce dernier s'engage à payer à CYRÈS le prix stipulé aux *Conditions Particulières*.

A défaut de stipulation contraire des *Conditions Particulières*, qui prévaudront en ce cas, le CLIENT sera tenu de payer ce prix selon les modalités suivantes :

- 30% d'acompte à la commande ;
- le solde à la délivrance du matériel.

Même s'il est échelonné en mensualités, ce prix est réputé forfaitaire et indivisible. Par conséquent, tout retard de paiement d'une seule échéance supérieur à quinze jours permettra à CYRÈS, si bon lui semble, et sans autre formalité, de déchoir le CLIENT du bénéfice des termes et d'exiger immédiatement le solde de la totalité du prix forfaitaire.



## Chapitre 4

### Stipulations particulières relatives à la location de matériel

Les stipulations de ce chapitre exposent les règles particulières auxquelles est soumise toute location de matériel consentie au CLIENT.

#### 4.1 *Objet de ce Chapitre*

Lorsque les Conditions Particulières le prévoient expressément sous la rubrique « Location de matériel », CYRÈS s'engage, dans les conditions et en contrepartie du prix stipulés dans le présent Chapitre, à louer au CLIENT le matériel y désigné.

#### 4.2 *Délivrance*

CYRÈS délivrera au CLIENT le matériel loué, ainsi éventuellement que la documentation qui s'y rapporte, dans le délai stipulé aux Conditions Particulières ou, à défaut, dans un délai indicatif de deux mois à compter de la conclusion du Contrat.

Il reviendra au CLIENT, à moins que CYRÈS ne soit tenue conformément aux Conditions Particulières de livrer le matériel au CLIENT, de prendre possession de ces derniers en les locaux de CYRÈS. L'obligation de CYRÈS à l'égard du CLIENT se limite exclusivement à la délivrance d'un matériel conforme aux spécifications techniques stipulées aux Conditions Particulières et en bon état de fonctionnement.

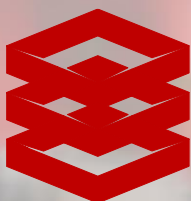
En l'absence de réserve formulée par le CLIENT dans le procès-verbal de réception dressé à l'occasion de la délivrance du matériel, ce dernier est réputé conforme aux Conditions Particulières et en bon état de fonctionnement.

#### 4.3 *Transfert des risques*

CYRÈS assumera les risques d'endommagements ou de destruction du matériel loué par cas de force majeure jusqu'à sa délivrance, après quoi ces risques seront transférés de plein droit au CLIENT.

#### 4.4 *Transfert de garde*

Quoiqu'il n'ait pas encore été installé ni mis en service, le matériel loué sera sous la garde exclusive du CLIENT, tant en ce qui concerne son comportement que sa structure, de sa délivrance jusqu'à sa restitution à CYRÈS.



Le CLIENT garantira de plein droit et relèvera indemne CYRÈS de toute condamnation qui serait prononcée à son encontre à la demande d'un tiers au Contrat, par une Juridiction française ou étrangère, et ce quel qu'en soit le fondement, en raison du fait d'un matériel loué.

#### 4.5 *Entretien du matériel*

Durant toute la durée de la location, le CLIENT s'engage à effectuer toutes réparations qui s'avèreraient nécessaires pour conserver ou rétablir le bon fonctionnement du matériel.

#### 4.6 *Usage du matériel*

Le CLIENT sera tenu d'utiliser le matériel loué en bon père de famille, pour les besoins de son activité professionnelle et en son établissement, conformément à sa destination.

Le CLIENT s'interdit d'apporter une quelconque modification au matériel, sans le consentement préalable de CYRÈS.

Tous les frais, débours et rémunérations exposés par CYRÈS pour constater ou remédier à un désordre résultant d'un défaut d'utilisation imputable au CLIENT, seront indemnisés par ce dernier.

#### 4.7 *Conservation et restitution des matériels loués*

Il incombera au CLIENT, durant toute la durée de la location, de prendre tout acte nécessaire ou utile à la conservation du matériel. Il est expressément convenu que le CLIENT répondra de plein droit à l'égard de CYRÈS des dégradations et des pertes qui surviendraient durant la location du matériel, quoiqu'elles résulteraient, même en l'absence de toute faute de sa part, d'un cas de force majeure ou cas fortuit.

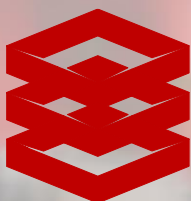
Le matériel devra être restitué sans délai à CYRÈS à la terminaison de la location, quelle qu'en soit la cause, en bon état de fonctionnement, d'entretien et d'emballage, l'usure des pièces le constituant ne devant pas être supérieure à celle résultant d'un usage normal.

L'organisation et les frais de retour du matériel seront supportés par le CLIENT.

#### 4.8 *Souscription d'assurances et déclaration des sinistres*

Le CLIENT devra souscrire et maintenir en vigueur, durant le temps nécessaire, toutes assurances recouvrant :

- le risque de mise en cause de la responsabilité contractuelle ou extracontractuelle du CLIENT en raison de dommages de toute nature causés aux tiers par le fait du matériel mis sous sa garde durant la location ;
- le risque de disparition, destruction totale ou partielle, ou endommagement du matériel loué, quelle qu'en soit la cause.



Les contrats d'assurance ainsi souscrits devront permettre à CYRÈS d'être subrogée de plein droit, si bon lui semble, aux droits du CLIENT à l'encontre de l'assureur, en cas de sinistre.

Le CLIENT devra informer CYRÈS, par lettre recommandée avec accusé de réception, de tout sinistre subi ou provoqué par le matériel, dans un délai de huit jours à compter de sa survenance.

#### 4.9 *Durée de la location*

La location du matériel est conclue pour la durée indivisible et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières.

La location sera par la suite automatiquement renouvelée, pour des périodes d'égale durée, selon des conditions et prix identiques, à moins que l'une ou l'autre des parties n'y mette fin par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'autre partie dans un délai minimum de trois mois avant le terme de la période contractuelle en cours.

#### 4.10 *Prix de la location*

Le CLIENT sera tenu de payer le prix convenu aux Conditions Particulières, à titre de contrepartie de la location des matériels informatiques, pour toute la durée indivisible et irrévocable y stipulée.

A défaut de stipulation particulière des Conditions Particulières, qui prévaudra en ce cas, le CLIENT sera tenu de payer ce prix selon les modalités suivantes :

- 30% d'acompte à la commande ;
- le solde à la délivrance du matériel.

Même s'il est échelonné en mensualités, ce prix est réputé forfaitaire et indivisible. Par conséquent, tout retard de paiement d'une seule échéance supérieur à quinze jours permettra à CYRÈS, si bon lui semble, et sans autre formalité, de déchoir le CLIENT du bénéfice des termes et d'exiger immédiatement le solde de la totalité du prix forfaitaire.

Sans préjudice de l'article 1.13, CYRÈS se réserve le droit de résilier la location en cas de retard de quelque paiement que ce soit par le CLIENT, dans les conditions visées à l'article 4.11.

#### 4.11 *Résiliation du louage*

En cas de manquement du CLIENT, quelle qu'en soit la nature ou la gravité, à l'une des obligations résultant du présent Chapitre, CYRÈS pourra suspendre ou résilier de plein droit la location, si bon lui semble, sans autre formalité qu'une mise en demeure adressée au CLIENT demeurée infructueuse pendant plus de quinze jours.

La suspension de la location emporte l'obligation pour le CLIENT de restituer immédiatement à CYRÈS le matériel loué, son obligation au paiement du prix demeurant quant à elle immédiatement exigible.



## 4.12 *Exclusion de responsabilité*

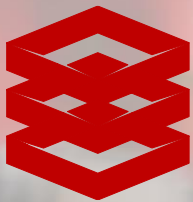
Le CLIENT renonce à tous droits et actions contre CYRÈS tirés d'un défaut de conformité ou d'un vice, apparent ou caché, d'un matériel délivré sans réserve de sa part.

En contrepartie de ce qui précède, CYRÈS donne pouvoir au CLIENT d'exercer, en son nom et pour son compte, tous ses propres droits et action à l'encontre du fournisseur du matériel litigieux.

## 4.13 *Mandat de recherche de location financière*

CYRÈS aura la possibilité de soumettre auprès de tout établissement tiers, au nom et pour le compte du CLIENT, une demande de location financière portant sur tout matériel loué en application du présent Chapitre, susceptible de se prêter à ce mode de financement.

Les éléments essentiels de la demande de location financière du CLIENT, que CYRÈS sera autorisée à présenter au nom et pour le compte de ce dernier, seront déterminés par référence aux éléments essentiels de la location conclue entre CYRÈS et le CLIENT, de telle sorte que ce dernier bénéficie notamment de conditions de prix et de durée également avantageuses. Tout contrat de location financière conclu entre un bailleur et le CLIENT, procédant par l'effet d'une novation et non d'une cession de contrat, mettra de plein droit à néant toute relation contractuelle entre le CLIENT et CYRÈS se rapportant au même objet, et tous les droits et obligations en résultant.



## Chapitre 5

### Dispositions particulières relatives à la réalisation de services divers

Les stipulations de ce chapitre exposent les règles particulières auxquelles est soumise la réalisation de prestations de services, au profit CLIENT, ne relevant pas des autres chapitres.

#### 5.1 *Objet de ce Chapitre*

Lorsque les Conditions Particulières le prévoient expressément sous la rubrique « Services », CYRÈS s'engage, dans les conditions et en contrepartie du prix stipulés dans le présent Chapitre, à réaliser les prestations de service y désignées.

#### 5.2 *Expression des besoins du CLIENT*

Préalablement à la conclusion du Contrat, il a été mené une étude au cours de laquelle le CLIENT, sur les conseils et mises en garde de CYRÈS, a entrepris de recenser et définir ses besoins et contraintes réels, et projeté des services qu'il juge utiles à la satisfaction de ses objectifs.

Le cahier des charges est réputé rendre compte de l'intégralité des besoins et contraintes du CLIENT, que CYRÈS devra prendre en considération dans le cadre de l'exécution de ses services.

Il est annexé à cette fin dans la proposition commerciale ou dans des conditions particulières. CYRES doit tout mettre en œuvre afin de mentionner toutes les informations et précisions nécessaires à la réalisation du Service dans le cahier des charges.

Toutefois, si CYRÈS estimait par la suite que les solutions préconisées dans le cahier des charges appelaient des précisions ou modifications substantielles dans l'intérêt du CLIENT, les Parties devraient se réunir afin d'en convenir d'un commun accord. Dans ce cas CYRES devra prouver qu'il ne pouvait raisonnablement pas fournir lesdites précisions ou modifications dans le cahier des charges établi initialement.

#### 5.3 *Délais*

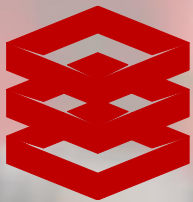
La réalisation des services intervient dans le délai stipulé aux Conditions Particulières.

Les Parties collaborent à la bonne réalisation des services.

#### 5.4 *Réception des services*

Les services délivrés par CYRÈS sont réputés réceptionnés de plein droit par le CLIENT, en l'absence de réserve formulée par ce dernier dans un délai de cinq jours calendaires à compter de leur réalisation.





## 5.5 *Durée du Contrat*

Si les services sont exprimés aux Conditions générales pour une certaine durée, ces derniers seront par la suite automatiquement renouvelés, pour des périodes d'égale durée, selon des conditions et prix identiques, à moins que l'une ou l'autre des parties n'y mette fin par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'autre partie dans un délai minimum de trois mois avant le terme de la période contractuelle en cours.

## 5.6 *Prix des services*

En contrepartie des services réalisés, le CLIENT dernier s'engage à payer à CYRÈS le prix stipulé aux Conditions Particulières.

A défaut de stipulation contraire des Conditions Particulières, qui prévaudront en ce cas, le CLIENT sera tenu de payer ce prix selon les modalités suivantes :

- 30% d'acompte à la commande ;
- le solde à la délivrance des services.

Même s'il est échelonné en mensualités, ce prix est réputé forfaitaire et indivisible. Par conséquent, tout retard de paiement d'une seule échéance supérieur à quinze jours permettra à CYRÈS, si bon lui semble, et sans autre formalité, de déchoir le CLIENT du bénéfice des termes et d'exiger immédiatement le solde de la totalité du prix forfaitaire.



## Chapitre 6

### Dispositions particulières relatives à l'installation de matériels et Progiciels

Les stipulations de ce chapitre exposent les règles particulières auxquelles est soumise toute prestation d'installation consentie au CLIENT.

#### 6.1 *Objet de ce Chapitre*

Lorsque les Conditions Particulières le prévoient expressément sous la rubrique « Installation », CYRÈS s'engage, dans les conditions et limites ci-après stipulées, à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'installation d'une solution informatique composée des matériel(s) et logiciel(s) y désignés.

#### 6.2 *Contenu de la prestation*

L'installation a pour objet la mise en place d'une solution informatique globale composée des matériel(s) et logiciel(s) désignés, selon un descriptif d'implantation annexé aux Conditions Particulières, établi par le CLIENT et sous sa seule responsabilité.

L'installation se décline en quatre phases principales :

- La génération du ou des matériel(s) à partir du ou des Progiciel(s) désignés aux Conditions Particulières ou en annexe. Elle peut être effectuée en les locaux de CYRÈS ou du CLIENT, selon le choix de CYRÈS.
- L'installation physique des matériels dans les locaux désignés aux Conditions Particulières ou en annexe, s'ils ne s'y trouvent déjà.
- L'interconnexion physique des matériels désignés, s'il y a lieu.
- Le paramétrage de base des programmes d'exploitation et d'application, en vue d'assurer le fonctionnement globalement satisfaisant de l'ensemble matériel(s)/Progiciel(s).

L'obligation de CYRÈS à l'égard du CLIENT se limite à la mise en place, conformément au descriptif d'implantation, d'une solution informatique fonctionnant de manière satisfaisante. A moins que les Conditions Particulières ne le stipulent expressément, CYRÈS n'est en aucune manière tenu, notamment :

- de louer, vendre ou tout autrement fournir au CLIENT les matériel(s) et Progiciel(s) objets de l'installation ;
- d'assurer la maintenance corrective ou évolutive des Progiciels et matériels installés ;
- d'assurer la maintenance corrective ou évolutive de la solution informatique globale installée ;
- de former le CLIENT à leur utilisation ;



- d'assister, informer, mettre en garde ou conseiller le CLIENT sur quelque plan que ce soit, technique, théorique ou pratique, en dehors de la période d'installation et de la période de garantie prévues dans la Proposition Commerciale.

### 6.3 Délais

L'installation intervient dans le délai stipulé aux Conditions Particulières.

CYRÈS informe le CLIENT, au moins quinze jours à l'avance, de la date à laquelle il a choisi de procéder à la mise en place de la solution informatique globale en ses locaux. A compter de ce moment, le CLIENT dispose d'un délai de trois jours pour proposer une nouvelle date d'installation, que CYRÈS s'engage à prendre en considération lorsqu'elle est motivée par des raisons impérieuses.

### 6.4 Obligations particulières d'assistance

Le CLIENT est tenu d'aider et d'assister CYRÈS, par tous moyens, dans l'exécution de sa prestation d'installation.

CYRES est tenu d'informer le Client par écrit, 15 jours avant l'installation, de ses besoins pour mener à bien sa mission d'installation.

Le Client doit ainsi établir, dès la signature des Conditions Particulières, un descriptif d'implantation répondant à ses besoins

Il doit en outre veiller, à la date d'installation choisie par CYRÈS, à ce que :

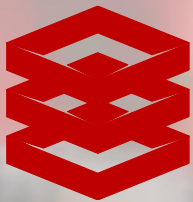
- ses personnels soient présents et disponibles ;
- les matériels et Progiciels en place dans le système du CLIENT avant l'installation et destinés à être intégrés à la solution informatique globale soient en parfait état de fonctionnement et conformes aux prérequis exigés par CYRÈS ;
- les prises de courant, câblages et accès réseaux nécessaires soient opérationnels, accessibles et conformes aux normes en vigueur ;

Si CYRES a mené à bien sa mission d'information préalable du Client telle que mentionnée dans le présent article et en cas de défaillance du CLIENT à son obligation d'assistance, et sans mise en demeure préalable, CYRÈS sera intégralement libéré de son obligation d'installation et conservera les sommes versées en contrepartie à titre d'indemnité.

### 6.5 Responsabilité

CYRÈS, au cours de l'installation, s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au fonctionnement satisfaisant de la solution informatique projetée.

CYRÈS ne répond d'aucun dommage en cas de défaillance du CLIENT à ses obligations particulières d'assistance, telle qu'elles résultent de l'article 6.4 ci-avant.



Il ne répond pas, en outre, des dommages causés directement ou indirectement par :

- un mésusage du CLIENT dans l'utilisation de la solution ;
- une utilisation de tout ou partie de la solution à des fins étrangères au seul usage du ou des Progiciel(s) installés ;
- toute modification de la solution informatique, délibérée ou accidentelle, réalisée par le CLIENT ou par un tiers postérieurement à son installation sans l'accord écrit de CYRÈS ;
- le choix par le CLIENT de matériels ou Progiciels, pour la mise en place de la solution informatique globale, contraires aux recommandations de CYRÈS.

## *6.6 Réception des travaux d'installation*

En l'absence de réserve formulée par le CLIENT dans un délai de cinq jours calendaires à compter de l'installation en les locaux du CLIENT, celle-ci est réputée conforme au descriptif d'implantation et permettre un fonctionnement globalement satisfaisant de la solution informatique.

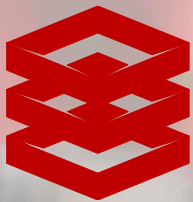
## *6.7 Prix de l'installation*

En contrepartie des prestations d'installation, le CLIENT dernier s'engage à payer à CYRÈS le prix stipulé aux Conditions Particulières.

A défaut de stipulation contraire des Conditions Particulières, qui prévaudront en ce cas, le CLIENT sera tenu de payer ce prix selon les modalités suivantes :

- 30% d'acompte à la commande ;
- le solde à l'achèvement de l'installation.

Même s'il est échelonné en mensualités, ce prix est réputé forfaitaire et indivisible. Par conséquent, tout retard de paiement d'une seule échéance supérieur à quinze jours permettra à CYRÈS, si bon lui semble, et sans autre formalité, de déchoir le CLIENT du bénéfice des termes et d'exiger immédiatement le solde de la totalité du prix forfaitaire.



## Chapitre 7

### Dispositions particulières relatives à l'assistance au démarrage

Les stipulations de ce chapitre exposent les règles particulières auxquelles est soumise toute prestation d'assistance au démarrage consentie au CLIENT.

#### 7.1 *Objet de ce Chapitre*

Lorsque les Conditions Particulières le prévoient expressément sous la rubrique « Mise en main », CYRÈS s'engage, dans les conditions et limites ci-après stipulées, à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour permettre le démarrage satisfaisant d'une solution informatique composée des matériel(s) et logiciel(s) y désignés.

#### 7.2 *Modalités de la prestation*

##### 7.2.1 *Contenu de la prestation*

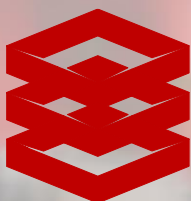
L'assistance au démarrage comprend deux volets :

- un technicien compétent est dépêché en les locaux du CLIENT afin d'assister et de conseiller ses personnels, sur un plan pratique, dans les premières utilisations de la solution informatique ;
- ce technicien procède dans le même temps, sur la demande du CLIENT et en fonction de ses besoins exprimés, au paramétrage affiné des matériel(s) et logiciel(s) composant la solution informatique.

L'obligation de CYRÈS se limite exclusivement à la mise en œuvre des moyens nécessaires pour permettre le démarrage de la solution informatique.

A moins que les Conditions Particulières ne le stipulent expressément, CYRÈS n'est en aucune manière tenu, notamment :

- d'assurer la maintenance corrective ou évolutive des Progiciels et matériels installés ;
- d'assurer la maintenance corrective ou évolutive de la solution informatique globale installée ;
- de former le CLIENT à leur utilisation ;
- d'assister, informer, mettre en garde ou conseiller le CLIENT sur quelque plan que ce soit, technique, théorique ou pratique, en période d'utilisation.



## 7.2.2 *Durée et date de la prestation*

La durée de l'assistance au démarrage est exprimée aux Conditions Particulières en journées de sept heures.

L'assistance au démarrage intervient dans le délai stipulé aux Conditions Particulières ou, à défaut, dans un délai indicatif de trois mois à compter de la formation du Contrat.

CYRÈS informe le CLIENT, au moins quinze jours à l'avance, de la date à laquelle il a choisi d'exécuter sa prestation. A compter de ce moment, le CLIENT dispose d'un délai de trois jours pour proposer une nouvelle date, que CYRÈS s'engage à prendre en compte lorsqu'elle est motivée par des raisons impérieuses.

## 7.3 *Obligations du CLIENT*

L'assistance au démarrage suppose par nature la plus active collaboration du CLIENT, en veillant notamment à exprimer ses besoins, en s'assurant de la disponibilité de ses personnels, et en facilitant par tous moyens le travail du technicien.

## 7.4 *Réception*

En l'absence de réserve formulée par le CLIENT dans le procès-verbal de réception dressé au terme de la période d'assistance au démarrage visée à l'article 7.2.2, celle-ci est réputée avoir permis le démarrage satisfaisant de la solution informatique.

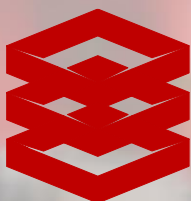
## 7.5 *Prix de l'assistance au démarrage*

Le CLIENT sera tenu de payer le prix convenu aux Conditions Particulières, en contrepartie de l'assistance au démarrage.

A défaut de stipulation contraire des Conditions Particulières, qui prévaudront en ce cas, le CLIENT sera tenu de payer ce prix selon les modalités suivantes :

- 30% d'acompte à la commande ;
- le solde à l'achèvement de la période d'assistance au démarrage.

Même s'il est échelonné en mensualités, ce prix est réputé forfaitaire et indivisible. Par conséquent, tout retard de paiement d'une seule échéance supérieur à quinze jours permettra à CYRÈS, si bon lui semble, et sans autre formalité, de déchoir le CLIENT du bénéfice des termes et d'exiger immédiatement le solde de la totalité du prix forfaitaire.



## Chapitre 8

### Stipulations particulières relatives à la formation

Les stipulations de ce chapitre exposent les règles particulières auxquelles est soumise toute prestation de formation consentie au CLIENT.

#### 8.1 *Objet de ce Chapitre*

Lorsque les Conditions Particulières le prévoient expressément sous la rubrique « Mise en main », CYRÈS s'engage, dans les conditions et en contrepartie du prix stipulés dans le présent Chapitre, à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la formation y désignée.

#### 8.2 *Modalités de la formation*

##### 8.2.1 *Contenu de la formation*

CYRÈS s'engage exclusivement à mettre à la disposition des personnels du CLIENT, dans les conditions visées aux paragraphes suivants, un formateur compétent chargé de les former selon l'objet, le programme et les modalités définies aux Conditions Particulières.

##### 8.2.2 *Lieu de la formation*

Les Conditions Particulières précisent si la formation doit être dispensée « sur site » ou de manière « groupée » :

- dans le premier cas, CYRÈS s'engage à envoyer dans les locaux du CLIENT un formateur compétent ;
- dans le second cas, CYRÈS s'engage à recevoir en ses locaux, parmi d'autres stagiaires, un nombre défini de préposés du CLIENT.

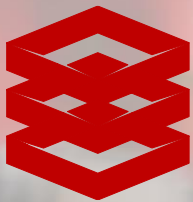
##### 8.2.3 *Durée et date de la formation*

La durée de la formation est exprimée aux Conditions Particulières en journées de sept heures.

La formation intervient dans le délai stipulé aux Conditions Particulières ou, à défaut, dans un délai indicatif de trois mois à compter de la formation du Contrat.

CYRÈS informe le CLIENT, au moins dix jours ouvrés par avance, de la date à laquelle elle a choisi de délivrer la formation. A compter de ce moment, le CLIENT dispose d'un délai de deux jours ouvrés pour proposer par courrier une nouvelle date de formation, que CYRÈS s'engage à prendre en compte lorsqu'elle est motivée par des raisons impérieuses.

Le CLIENT s'engage à ce que ses personnels stagiaires assistent à la formation aux dates arrêtées. En cas d'empêchement non signifié dans les délais requis, CYRÈS sera intégralement libérée de sa prestation de formation. Le CLIENT restera en ce cas tenu du prix convenu, à titre d'indemnité.



## 8.3 Réception

En l'absence de réserve formulée par le CLIENT au terme de la formation, CYRÈS sera réputé avoir satisfait en tous points à ses obligations.

## 8.4 Obligations particulières du CLIENT

Les personnels désignés par le CLIENT en vue de leur formation doivent :

- avoir pour fonction, au sein de l'entreprise, de mettre en œuvre le contenu dispensé dans la formation ;
- être aguerris à la manipulation d'un ordinateur.

## 8.5 Prix de la formation

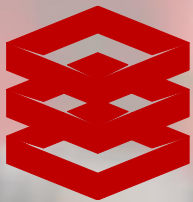
Le CLIENT sera tenu de payer le prix convenu aux Conditions Particulières, en contrepartie de la formation.

A défaut de stipulation contraire des Conditions Particulières, qui prévaudront en ce cas, le CLIENT sera tenu de payer ce prix selon les modalités suivantes :

- 30% d'acompte à la commande ;
- le solde au terme de la formation.

Même s'il est échelonné en mensualités, ce prix est réputé forfaitaire et indivisible. Par conséquent, tout retard de paiement d'une seule échéance supérieur à quinze jours permettra à CYRÈS, si bon lui semble, et sans autre formalité, de déchoir le CLIENT du bénéfice des termes et d'exiger immédiatement le solde de la totalité du prix forfaitaire.





## Chapitre 9

### Stipulations particulières relatives au suivi d'une solution informatique

Les stipulations de ce chapitre exposent les règles particulières auxquelles est soumise toute prestation de suivi d'une solution informatique consentie au CLIENT.

#### 9.1 *Objet de ce Chapitre*

Lorsque les Conditions Particulières le prévoient expressément sous la rubrique « Suivi », CYRÈS s'engage, dans les conditions et en contrepartie du prix stipulés dans le présent Chapitre, à assurer le suivi de la solution informatique y désignée.

#### 9.2 *Traitement de la difficulté rencontrée par le CLIENT*

##### 9.2.1 *Service d'assistance*

CYRÈS met à la disposition du CLIENT un service d'assistance par courrier électronique, dont l'adresse est communiquée dès la formation du Contrat.

##### 9.2.2 *Demande du CLIENT*

Le CLIENT renseigne le destinataire dans son courrier (email), avec le plus de précision possible, sur la difficulté rencontrée dans l'utilisation de la solution informatique et les circonstances dans lesquelles elle est survenue.

##### 9.2.3 *Qualification de la difficulté*

La difficulté rencontrée est qualifiée et classée dans une des quatre catégories suivantes :

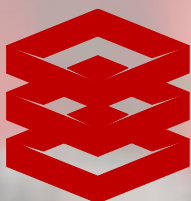
Anomalie bloquante : erreur rendant la solution informatique inexploitable (blocage rédhibitoire de la totalité des fonctionnalités, arrêt prématuré et fonction de base non-assurées) ;

Anomalie importante : erreur grave se traduisant par des résultats faux à l'écran ou dans les états ;

Anomalie mineure : toute autre anomalie de la solution informatique ;

Difficulté extérieure à la solution informatique : toute difficulté rencontrée par le CLIENT non imputable directement à une anomalie de la solution informatique, telle que celle provenant notamment :

- d'une infection par un virus, vers, Cheval de Troie etc. ou d'une intrusion par un tiers, sauf si l'infection a été transmises par CYRES.
- d'une formation insuffisante des personnels du CLIENT,



- d'une erreur de manipulation du Progiciel,
- de l'intervention d'un tiers prestataire sur le système informatique du CLIENT,
- d'une modification non autorisée de tout ou partie des matériels / Progiciels composant la solution informatique,
- d'un dysfonctionnement de tout programme informatique ou matériel avec lequel la solution informatique est en liaison, la prestation de CYRÈS portant exclusivement sur cette dernière telle qu'elle est définie au Conditions Particulières.

Les Difficultés extérieures à la solution informatique ne sont pas prises en charge.

### 9.3 Réponse de CYRÈS

Le diagnostic de la difficulté rencontrée est communiqué au CLIENT dans un délai de 6 heures ouvrées suivant la réception de son courrier électronique.

S'il s'agit d'une Difficulté extérieure à la solution informatique, CYRÈS informe le CLIENT qu'il ne donnera pas suite à sa demande.

Dans les autres hypothèses, CYRÈS fait part au CLIENT des conseils et/ou outils en vue de remédier par lui-même à la difficulté rencontrée.

### 9.4 Résolution des difficultés persistantes

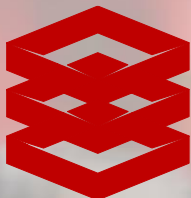
#### 9.4.1 Confirmation de la persistance de la difficulté

Après avoir mis en œuvre sans succès les conseils et/ou outils communiqués par application de l'article 9.3 ci-avant, le CLIENT informe CYRÈS de la persistance éventuelle de la difficulté.

#### 9.4.2 Délais et moyens d'intervention

CYRÈS s'engage, dans un délai contractuel défini dans la proposition commerciale, ou si aucune indication, dans un délai indicatif de 24 heures ouvrées à compter de la réception de l'email du Client, à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour remédier à l'Anomalie bloquante ou à l'Anomalie importante ou mineure rencontrée par le CLIENT.

- Lorsque l'Anomalie provient d'un Progiciel édité par CYRÈS, celui-ci peut recourir à tout moyen qu'il jugera nécessaire, notamment :
  - mettre en œuvre des solutions de contournement n'impliquant aucune modification du code du Progiciel ;
  - télécharger sur le système du CLIENT, par la voie d'un réseau de télécommunication, un programme correctif ou une version corrigée du Progiciel ;
  - expédier au CLIENT un programme correctif ou une version corrigée du Progiciel.



L'Anomalie mineure, qui n'empêche pas l'utilisation du Progiciel, est prise en considération à l'occasion du développement d'une nouvelle version.

- Lorsque l'Anomalie provient d'un Progiciel édité par un tiers, les seuls moyens que CYRÈS peut-être tenu de mettre en œuvre se limitent exclusivement à :
  - informer les services compétents de l'éditeur des Anomalies rencontrées par le CLIENT, afin qu'il en soit tenu compte dans le cadre d'une éventuelle garantie consentie par lui, ou lors du développement d'une version future ;
  - mettre en œuvre des solutions de contournement n'impliquant aucune modification du code du Progiciel.

L'Anomalie mineure, qui n'empêche pas l'utilisation du Progiciel, est communiquée aux services compétents de l'éditeur afin qu'elle soit prise en considération à l'occasion du développement d'une nouvelle version.

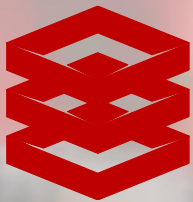
- Lorsque l'Anomalie provient d'un matériel, les seuls moyens que CYRÈS peut-être tenue de mettre en œuvre se limitent exclusivement à :
  - informer les services compétents du fabricant des Anomalies rencontrées par le CLIENT, afin qu'il en soit tenu compte dans le cadre d'une éventuelle garantie consentie par lui ;
  - mettre en œuvre des solutions de contournement n'impliquant aucune modification du matériel.
  - lorsque CYRES parvient à réparer/corriger une anomalie mineure, bloquante ou importante selon les opérations mentionnées dans cet article, la solution informatique devra répondre aux spécifications mentionnées dans le manuel d'utilisation.

Dans tous les cas, lorsque l'Anomalie, qu'elle soit mineure ou importante et sans tenir compte de sa provenance, n'a pas été réparée/résolue dans le mois suivant la réception de l'email du CLIENT par CYRES, le CLIENT se réserve le droit de résilier le Contrat sans préavis. CYRES devra rembourser le Client « prorata temporis », ainsi le CLIENT ne sera redevable que des sommes correspondant à la période pendant laquelle le Service n'a pas été satisfaisant sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à CYRES

## 9.5 Obligations particulières du CLIENT

Le CLIENT s'engage à informer CYRÈS, par lettre recommandée avec accusé de réception, de tout changement de matériel, de système d'exploitation et d'une manière générale de toute modification apporté à la solution informatique suivie.

CYRÈS dispose alors de la faculté discrétionnaire de mettre fin au Contrat, immédiatement et de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au CLIENT.



Aucune indemnité ni aucun remboursement ne seront dus au CLIENT en ce cas.

Le CLIENT est par ailleurs tenu de procéder à des sauvegardes régulières des données exploitées dans la solution informatique.

## 9.6 *Durée de la prestation de suivi*

Sauf stipulation contraire des Conditions Particulières :

- la prestation de suivi est conclue pour une durée d'un an à compter de la formation du Contrat ;
- elle se renouvelle tacitement pour des périodes de même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins deux mois avant l'expiration de la période en cours lors de la dénonciation.

La dénonciation par une des parties est une faculté discrétionnaire et n'a pas à être motivée.

## 9.7 *Responsabilité*

La responsabilité de CYRÈS ne saurait être engagée si le CLIENT a manqué à ses obligations résultant de l'article 9.5 ci-avant.

## 9.8 *Prix de la prestation de suivi*

Les interventions de CYRÈS seront rémunérées au temps passé.

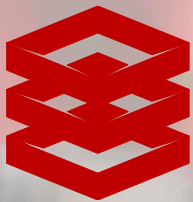
Un barème remis au CLIENT lors de la conclusion du Contrat indique la valeur unitaire en euros de trente minutes d'intervention de la part de CYRÈS.

Toute heure d'intervention commencée, même non achevée, est due en totalité à CYRÈS.

Tous les mois, CYRÈS adressera au CLIENT le compte du temps consacré à ses interventions, et sa contre-valeur en point.

Afin de satisfaire au règlement des interventions de CYRÈS, les parties devront convenir dans les Conditions Particulières du versement d'acomptes sur lesquels sera imputée la valeur des interventions de CYRÈS.

Passé un délai de deux ans, les acomptes versés à CYRÈS, mais non affectés au règlement d'intervention dans ce délai, lui resteront définitivement acquis sans recours du CLIENT.



## Chapitre 10

### Stipulations particulières relatives à l'Hébergement

Les stipulations de ce chapitre exposent les règles particulières auxquelles est soumise toute prestation d'Hébergement consentie au CLIENT.

#### 10.1 *Objet de ce Chapitre*

Lorsque les Conditions Particulières le prévoient expressément sous la rubrique « Hébergement », CYRÈS s'engage, dans les conditions et en contrepartie du prix stipulés dans le présent Chapitre, à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires à l'Hébergement de données constitutives :

- d'un Site web,
- d'un Progiciel,
- de fichiers informatiques de sauvegarde appartenant au CLIENT,
- d'un service de Messagerie Electronique, selon le cas désigné aux Conditions Particulières.
- de matériels informatiques dédiés
- de mise à disposition d'espaces d'hébergements managés (serveurs, demi-baie, baie complète ...)

#### 10.2 *Démarrage de l'Hébergement*

A moins qu'il n'en soit convenu autrement, il incombera au CLIENT de remettre à CYRÈS les données constituant :

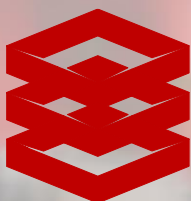
- le Site web,
- le Progiciel,
- les fichiers informatiques de sauvegarde, qu'il souhaite voir hébergé.

A compter de la remise de ces données, CYRÈS disposera d'un délai indicatif d'un mois pour mettre en œuvre les moyens techniques relatifs à leur Hébergement.

Concernant l'hébergement de matériel, d'infrastructure informatique ou de baie informatique, CYRÈS s'engage à fournir au CLIENT l'accès au Datacenter, la mise à disposition des liens réseau, de l'énergie, et tout ce que nécessitent les équipements pour un fonctionnement optimum dans le cadre contractuel prédéfini.

#### 10.3 *Disponibilité des données*

Sous réserve de la survenance d'un Cas de Force Majeure, CYRÈS s'engage à maintenir la continuité de l'Hébergement des données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.



Toutefois, il est expressément convenu que l'Hébergement sera susceptible d'être interrompu, aussi brièvement que possible, au cours d'interventions de maintenance du Centre serveur de CYRÈS.

En outre, le CLIENT déclare bien connaître l'Internet, ses caractéristiques et ses limites et reconnaît notamment que :

- les transmissions de données, qui circulent sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée, ne bénéficient que d'une fiabilité technique aléatoire et connaissent par conséquent des ralentissements ou des interruptions irrésistibles ;
- certains réseaux spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès qui ne permettront pas l'accès aux données hébergées sur le Centre serveur de CYRÈS ;
- les utilisateurs d'un Site web sont susceptibles d'être localisés en tous lieux à travers le monde, et que partant, le contenu du Site web peut être reproduit, représenté ou, plus généralement, diffusé sans aucune limitation géographique ;
- les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement, de toutes informations à caractère sensible est effectuée par le CLIENT à ses risques et périls ;
- la mise à disposition de données aux utilisateurs peut faire l'objet d'intrusion de tiers non autorisés, et être en conséquence, corrompue en dépit de la délivrance par CYRÈS d'un accès protégé par mot de passe.

### *10.3.1 Garantie de Temps de rétablissement (GTR)*

CYRÈS garantit un temps de rétablissement de son service (réseau ou serveurs) en H+4 aux heures ouvrées et h+6 aux heures non ouvrées.

Si cette garantie n'est pas respectée, des dédommagements seront attribués au client :

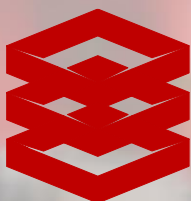
- Dépassement de 1 heure > 25 % de la facturation mensuelle en crédit de service.
- Dépassement de 4 heures > 50 % de la facturation mensuelle en crédit de service.
- Dépassement de 8 heures > 100 % de la facturation mensuelle en crédit de service.

Le montant de ces pénalités ne peut excéder un Crédit de Service d'un mois du Service en question. Seuls les utilisateurs affectés par la non disponibilité du service bénéficieront de la remise mentionnée ci-dessus.

### *10.3.2 Accès sécurisé*

- Garanties de sécurité

La plateforme CYRÈS Exchange 2007-2010-2013 de CYRÈS est totalement info gérée par les équipes expertes et permanentes de CYRÈS. Ces équipes ont démontré leur expérience dans la gestion de solutions de messagerie.



- ✓ Deux Data center dernière génération,
- ✓ Accès physique règlementé,
- ✓ Vidéosurveillance, poste de contrôle de sécurité 24/24,
- ✓ Toutes les enceintes sont sous vidéosurveillance, surveillance anti-intrusion et alarmes,
- ✓ Alimentation sans interruption,
- ✓ Environnement thermique contrôlé,
- ✓ Connectivité IP redondante sur Fibre optique,
- ✓ Astreintes techniques 365/7/24.

L'accès à Outlook s'effectue en mode sécurisé (SSL) et les fonctionnalités de mobilité de la plateforme CYRÈS Exchange 2007-2010-2013 sont basées sur des protocoles sécurisés, garantissant la confidentialité des données échangées. Les accès à la plateforme sont sécurisés par des firewalls redondants. Les échanges de données font l'objet d'un cryptage SSL (Secure Sockets Layer) assurant l'authentification des personnes, l'intégrité et la confidentialité des données échangées.

- Protection anti-virus

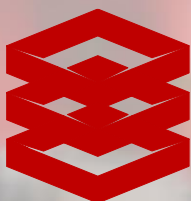
Les Antivirus/anti Spam sont mis à jour en permanence tout au long de la journée. Toutefois, si CYRÈS fournit une protection anti-virus en standard dans le Service et fait tous les efforts possibles pour protéger les clients contre les attaques virales SMTP et autres menaces de même nature, et bien que ces outils anti-virus aient prouvé leur efficacité, la rapide évolution des virus et de leur méthode de diffusion ne peut garantir contractuellement les Clients contre ce type de menaces.

### *10.3.3 Garantie de disponibilité*

CYRÈS vous assure une garantie de disponibilité contractuelle réseau de 99,9 %. Cette garantie est calculée sur une base annuelle et s'applique 24/24, et 7/7, 365 jours par an, sauf exclusions présentées ci-dessous :

CYRÈS calcule le temps de disponibilité comme un pourcentage du temps d'une année donnée (nombre de mois x nombre de jours x 24 heures x 60 minutes) où le service est effectivement disponible, en tenant compte d'exclusions listées ci-dessous :

- Problème pour se connecter sur le Service dû à une action du Client ayant pour effet de déclencher une mesure de sécurité sur les serveurs CYRÈS.
- Problème sur le réseau local du Client, sur la connexion Internet ou sur le réseau privé du Client permettant d'accéder au Service, ce qui empêche le Client d'atteindre sa boîte aux lettres ou ses données dans les Dossiers Publics.
- Période de maintenance des systèmes (généralement effectuée entre 23H00 et 05H00 les mardis ou jeudis). CYRÈS notifie par e-mail aux administrateurs désignés par le Client de toute opération de maintenance avec un préavis de trois jours.
- CYRÈS se réserve une fenêtre de 3 heures le dimanche matin (de 6H00 à 9H00 le dimanche matin) et le mardi, mercredi, jeudi de 5h00 à 7h00 pendant laquelle les serveurs pourraient



être indisponibles pour l'installation urgente de correctifs logiciels. Cette fenêtre est exclue de la base de calcul.

- Problèmes pour se connecter au Service dû à l'ajout d'un logiciel chez le Client qui viendrait perturber le fonctionnement du service sur le poste utilisateur.
- "Bugs" logiciels ou problèmes reconnu chez Microsoft sans existence d'un correctif.
- CYRÈS se réserve le droit de déplacer les boîtes aux lettres du Client sur les différents serveurs utilisés pour fournir le Service au Client. Cette opération n'affecte pas les utilisateurs, sous réserve que ceux-ci aient installé et configuré leur logiciel correctement. Une configuration incorrecte du logiciel par l'utilisateur pourrait l'empêcher de se connecter au Service. Cette période n'entre pas dans la base de calcul de disponibilité du système.

## 10.4 *Durée initiale de l'Hébergement et tacite reconduction*

L'Hébergement et les prestations accessoires y afférentes sont conclus pour la durée indivisible et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières liées à la proposition commerciale.

Ces prestations seront par la suite automatiquement renouvelées, pour des périodes d'un an ou d'égale durée à la durée initial (si cette clause est indiquée dans la proposition commerciale ou dans des conditions particulières), selon des conditions et prix identiques, à moins que l'une ou l'autre des parties n'y mette fin par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'autre partie dans un délai minimum de trois mois avant le terme de la période contractuelle en cours.

## 10.5 *Conditions de résiliation*

### 10.5.1 *La résiliation du contrat en serveur mutualisé*

La résiliation est possible une fois la période d'engagement échue. Si le client souhaite mettre un terme à son contrat avant la fin de la période d'engagement. Ce dernier devra s'acquitter des loyers restant jusqu'à la date anniversaire de la période d'engagement. La résiliation prendra effet 30 jours fin de mois suivant la date de réception de la résiliation par courrier recommandé.

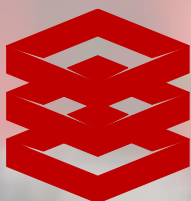
### 10.5.2 *L'échéance du contrat en serveur dédié*

L'Abonnement aux Services de CYRÈS est conclu par le client pour une durée déterminée dans les conditions particulières. Le contrat se renouvelle par tacite reconduction.

### 10.5.3 *La résiliation du contrat en serveur dédié ou d'hébergement de baies informatique*

La résiliation est possible une fois la période d'engagement échue. Si le client souhaite mettre un terme à son contrat avant la fin de la période d'engagement, ce dernier devra s'acquitter des loyers restant jusqu'à la date anniversaire de la période d'engagement. La résiliation prendra effet 90 jours fin de mois suivant la date de réception de la résiliation par courrier recommandé.





## 10.6 Stipulations propres à l'Hébergement de Messagerie Electronique

### 10.6.1 Désignation

Si l'Hébergement porte sur un service de Messagerie Electronique, le CLIENT disposera d'adresses de courrier électronique, dans la quantité déterminée aux Conditions Particulières, personnalisées à partir du Nom de domaine visé à l'article ci-après, placées sous sa garde matérielle et juridique.

### 10.6.2 Principales caractéristiques du service de messagerie Exchange.

La plateforme hébergée dans le Datacenter CYRÈS est conçue pour recevoir vos messageries collaboratives et portail d'Entreprise dans des espaces mutualisés ou dédiés.

CYRÈS met à la disposition du distributeur la plateforme mutualisée Exchange basée sur les technologies propriétaire MICROSOFT EXCHANGE pour la gestion collaborative des messageries, calendriers, gestion des tâches et le partage des fichiers et MICROSOFT WINDOWS SHAREPOINT pour la gestion de votre portail d'entreprise.

- Adresses multi-domaine

Le service permet d'ajouter jusqu'à 3 noms de domaine sur la plateforme CYRÈS. D'autres noms de domaine peuvent être ajoutés pour un coût supplémentaire de 45 euros HT par an.

- Pré requis et principes de fonctionnement

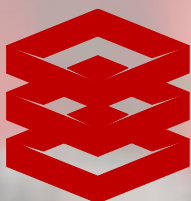
Le Service est accessible depuis des stations équipées de Windows, du client de messagerie Outlook et d'un navigateur Internet. Une connexion OUTLOOK ne peut être liée qu'à un seul et unique compte ou profil utilisateur. CYRÈS se dégage de toute responsabilité dans le cas de connexions multiples sur le même compte exchange.

- Espace de stockage en mode mutualisé.

Chaque compte reçoit en standard entre 0.5 et 50 Gigaoctets (Go) d'espace de stockage privé pour les services en fonction de l'abonnement souscrit. La visualisation des quotas d'espaces disques occupés se visualise dans l'interface d'administration. Si l'utilisateur dépasse cette limite, il ne sera plus autorisé à émettre et recevoir de nouveaux messages jusqu'à ce qu'il diminue le volume de messages et documents stockés sous le niveau qui lui est attribué, ou jusqu'à ce que l'administrateur augmente le volume de stockage qui lui est attribué. Une augmentation automatique par pallier de 1Go peut être activée en automatique dès lors que le compte approche sa limite de quota, dans la limite des 50 Go.

- Espace de stockage en mode dédié.

L'espace disque disponible par utilisateur sur l'offre « serveur dédié » est à répartir en fonction des utilisateurs et de l'espace disque allouée indiqué dans le bon de commande. Si l'utilisateur dépasse cette limite, il ne sera plus autorisé à émettre et recevoir de nouveaux messages jusqu'à ce qu'il



diminue le volume de messages et documents stockés sous le niveau qui lui est attribué, ou jusqu'à ce que l'administrateur augmente le volume de stockage qui lui est attribué.

- Limites d'envoi ou de réception de messages.

Les messages entrants et sortants vers Internet peuvent contenir un maximum de 100 destinataires (champs A, Cci et Cci cumulés). CYRÈS autorise l'envoi d'un maximum de 500 messages par jour par utilisateur et la réception de 500 messages par jour par utilisateur vers et en provenance d'Internet. CYRÈS Système se réserve le droit d'augmenter la redevance mensuelle pour tout utilisateur qui devrait envoyer et/ou recevoir plus de messages que le volume indiqué ci-dessus par jour. Ces limites s'appliquent uniquement aux messages Internet, l'envoi et la réception à l'intérieur du domaine ne sont pas limités. L'envoi de message de masse (e-mailing, newsletter, publicités, ...) à travers les serveurs de CYRÈS est interdit. La tentative d'envoi de ce type de messages est en violation avec les termes de ce contrat de service. CYRÈS propose des services spécifiques aux sociétés qui ont besoin d'envoyer ce type de messages.

- Plan de restauration et accès au service.

Les données des boîtes aux lettres individuelles sont sauvegardées par cycle de 24 heures. Cette procédure est fréquemment contrôlée afin de s'assurer de sa parfaite réalisation, des tests de restauration de données à partir des sauvegardes sont effectués régulièrement. L'accès au Service CYRÈS est possible en 24/7/365. Certains événements peuvent néanmoins empêcher l'accès au service, notamment : cas de force majeure, problèmes techniques, opérations de maintenance nécessaires au fonctionnement des serveurs et des applications). Cependant, si une interruption de service intervient, CYRÈS mettra tout en œuvre pour assurer un retour à la production dans les meilleurs délais. Cette interruption ne donne lieu à aucune indemnité. En fonction du niveau d'interruption, CYRÈS peut décider de restaurer le service sans les données du client. Cette opération temporaire apporte au client la possibilité d'envoyer et de recevoir des Emails. Les données non accessibles au retour du service seront restaurées depuis l'unité de sauvegarde la plus récente.

- Support technique.

CYRÈS fournit un support technique aux administrateurs désignés chez le client. Ce support est défini comme le support associé aux problèmes et erreurs pouvant survenir sur les serveurs de CYRÈS. Il n'y a pas de facturation additionnelle pour ce support. Le Client peut désigner jusqu'à 4 administrateurs qui seront autorisés à contacter directement le Service de Support par téléphone ou par email. CYRÈS met, en effet, à la disposition de ses clients par téléphone ou par email un interlocuteur technique qui apporte assistance à la mise en œuvre (Ceci exclut toute assistance à l'utilisation de Outlook). Le support technique est assuré aux heures ouvrées de 9h à 18h30 du lundi au vendredi au : 02 47 68 48 50 ou support@cyres.fr Ce service est géré par un système de tickets. A son ouverture, un numéro vous sera adressé récapitulatif son objet. A sa fermeture, un e-mail vous sera adressé en précisant les actions réalisées.



- Gestion des comptes.

CYRÈS fournit aux administrateurs un accès web pour administrer ses comptes. Cet outil permet aux administrateurs de créer/modifier/supprimer des comptes, de modifier le volume d'un utilisateur, de changer les mots de passe, etc... La réaffectation d'un compte Standard engagé vers un compte Basic entrainera la facturation de l'écart de tarif courant sur la période d'engagement restante.

- Gestion des comptes inactifs ou supprimés.

Les comptes qui ont été désactivés ou supprimés, soit par le distributeur, sur demande auprès de CYRÈS, soit par le client du fait de l'utilisation de l'outil d'administration de CYRÈS, ou soit par CYRÈS pour défaut de paiement, seront supprimés définitivement 30 jours après la date effective de désactivation, sauf acceptation par le distributeur de payer un forfait de maintenance pour ces comptes inactifs.

### *10.6.3 Procédures afférentes au Nom de domaine*

Si l'Hébergement porte sur un service de Messagerie Electronique, CYRÈS mettra en œuvre les démarches administratives auprès de tout organisme compétent pour enregistrer et maintenir, au nom et pour le compte du CLIENT, durant la durée de l'Hébergement, un Nom de domaine destiné à identifier les adresses de courrier électronique du CLIENT sur Internet.

Sous réserve des conditions exigées par les organismes auprès desquels il effectuera ces démarches, CYRÈS s'efforcera d'enregistrer l'un des Noms de domaine proposés par le CLIENT ou, à défaut, un Nom de domaine similaire retenu en accord avec le CLIENT.

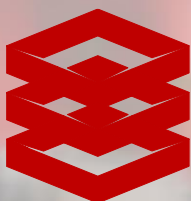
Dans l'hypothèse où le CLIENT souhaiterait recourir à un Nom de domaine d'ores-et-déjà enregistré à son profit, ce dernier fournira à CYRÈS toute assistance utile et lui donnera tout mandat pour effectuer, en son nom et pour son compte, toute démarche nécessaire auprès des organismes compétents en vue de rattacher ce Nom de domaine à la Messagerie Electronique hébergée.

### *10.6.4 Responsabilité*

L'usage, le fonctionnement et la gestion des adresses de courrier électronique du CLIENT seront placés sous la responsabilité exclusive du CLIENT.

Il reviendra en outre au CLIENT de contrôler régulièrement le fonctionnement de ses adresses de courriers électronique, la responsabilité de CYRÈS ne pouvant être recherchée en raison d'aucune interruption, indisponibilité, dysfonctionnement ou perte de courriers.

Le Client est seul propriétaire du contenu du site Web et du contenu de la Messagerie Electronique ainsi que de tous les éléments communiqués à CYRES et stockés par Cyrès.



Au terme du présent Contrat, quelle qu'en soit la cause, CYRES est tenu de restituer immédiatement au Client l'ensemble des éléments lui appartenant ainsi que les éventuelles copies de sauvegarde du site Web et du contenu de la Messagerie Electronique.

## *10.7 Stipulations propres à l'Hébergement de Site web*

### *10.7.1 Procédures afférentes au Nom de domaine*

Si l'Hébergement porte sur un Site web, CYRÈS mettra en œuvre les démarches administratives auprès de tout organisme compétent pour enregistrer et maintenir, au nom et pour le compte du CLIENT, durant la durée de l'Hébergement, un Nom de domaine destiné à identifier ledit Site web sur Internet.

Sous réserve des conditions exigées par les organismes auprès desquels il effectuera ces démarches, CYRÈS s'efforcera d'enregistrer l'un des Noms de domaine proposés par le CLIENT ou, à défaut, un Nom de domaine similaire retenu en accord avec le CLIENT.

Dans l'hypothèse où le CLIENT souhaiterait recourir à un Nom de domaine d'ores-et-déjà enregistré à son profit, ce dernier fournira à CYRÈS toute assistance utile et lui donnera tout mandat pour effectuer, en son nom et pour son compte, toute démarche nécessaire auprès des organismes compétents en vue de rattacher ce Nom de domaine au Site web hébergé.

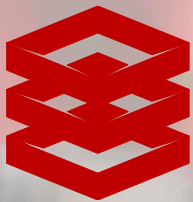
Nous nous chargerons du transfert ou de la création de votre nom de domaine. En cas de résiliation par vous, il appartient à votre nouveau prestataire d'hébergement d'effectuer les procédures de transfert de votre nom de domaine, ainsi que de payer les frais des autorités locales d'enregistrements le cas échéant.

CYRÈS se réserve la faculté de s'opposer à toute demande de transfert d'un ou plusieurs noms de domaine, dès lors que le Client serait débiteur pour l'un de ces noms du prix de la réservation ou de toute autre somme due à CYRÈS.

### *10.7.2 Soumission au référencement du Site web*

Si cela est expressément prévu aux Conditions Particulières, CYRÈS s'engage exclusivement à référencer, auprès d'au minimum quatre Moteurs de recherche parmi les plus usités en France, le Nom de domaine du Site web hébergé, ainsi que les mots-clés s'y rapportant, tels qu'ils ont été définis par et sous la responsabilité du CLIENT dans les Conditions Particulières ou leurs annexes.

Il est clairement entendu que ces opérations ne sauraient en aucun cas rendre certain ou maintenir le classement du Site web auprès des Moteurs de recherche, ce dernier dépendant d'aléas insurmontables, tels que : les moyens et méthodes mis en œuvre par les Moteur de recherche, la formulation de la requête de recherche par l'utilisateur, le positionnement des autres Sites web sur Internet, etc.



## *10.8 Stipulations propres à l'Hébergement de matériel ou de baie informatiques sans infogérance complète de CYRÈS*

### *10.8.1 Equipements clients hébergés au sein de Locaux*

Le Client s'engage à maintenir l'équipement à un niveau qui garantisse qu'à tout moment, celui-ci ne présente aucun danger et respecte toutes les normes en matière de santé et de sécurité.

Le Client s'engage à permettre l'accès aux équipements, informations et installations et à fournir les autorisations nécessaires pour permettre le cas échéant à CYRÈS d'exécuter ses obligations au titre du Contrat. Le Client s'engage à coopérer raisonnablement avec CYRÈS dans le cadre des Services.

En aucun cas le Client n'est autorisé à connecter l'un des équipements au Réseau CYRÈS, ni à le déconnecter dudit système, sans le consentement préalable, exprès et donné par écrit de CYRÈS.

Le Client, ses employés, ses sous-traitants et ses mandataires s'engagent à ne pas examiner ou interférer avec les différents systèmes CYRÈS présents dans les locaux.

Le Client n'est pas autorisé à procéder à une quelconque altération ou modification des Locaux, des racks, des installations de stockage, des accessoires ou de toute autre installation fournie par CYRÈS.

Le Client s'engage à garder en tant que de besoin propre et rangée la partie des Locaux où se situent les équipements, ainsi qu'à débarrasser à tout moment cet endroit des débris et détritiques qui pourraient s'y trouver et à ne pas bloquer les portes ou en gêner l'accès.

CYRÈS s'engage à ce que l'espace attribué à l'hébergement et à l'exploitation de l'équipement du Client ait un système de climatisation, un taux d'humidité stable, un système d'extinction d'incendie, un système de sécurité, un système d'alimentation électrique ainsi qu'un éclairage adéquat.

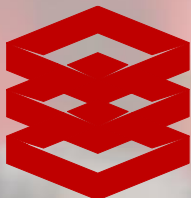
CYRÈS ne pourra être tenue pour responsable des dysfonctionnements de l'équipement du Client dû à ses propres imperfections et indisponibilités non liées aux Services fournis par CYRÈS.

### *10.8.2 Accès aux Locaux CYRÈS dans l'hypothèse où le Client souscrit à cette option*

Le Client s'interdit d'utiliser une partie quelconque des Locaux à une fin autre que l'Emplacement de son équipement et que l'exploitation de son activité.

Au cours de l'exécution du Contrat, le Client s'engage à garder en bon état l'espace attribué et ses installations, et au terme dudit Contrat, à les restituer dans leur état d'origine, hors usure normale.

Le Client s'engage à ne pas agir dans les Locaux, d'une manière qui enfreindrait tout règlement en matière de santé, de sécurité, de sûreté et autre, ou qui entraînerait pour CYRÈS le non-respect de ses modalités obligations.



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CYRÈS V1.35

Dans les Locaux, le Client s'engage à ne pas agir de façon dangereuse et nuisible pour les autres clients.

Sous réserve d'une demande écrite du Client à l'adresse [support@cyres.fr](mailto:support@cyres.fr) acceptée par écrit par email par CYRÈS, CYRÈS autorise le Client à pénétrer dans les Locaux aux plages horaires qui auront été communiquées par CYRÈS afin d'effectuer les opérations nécessaires de maintenance et/ou de réparation des équipements que CYRÈS n'est pas tenue de fournir dans le cadre des Services. En cas d'urgence avérée, CYRÈS fera son possible afin de permettre au Client d'accéder au local sans pouvoir garantir une telle requête.

Si des travaux urgents de maintenance et/ou de réparation s'avèrent nécessaires, le Client en informe CYRÈS le plus tôt possible compte tenu des circonstances particulières (et le Client reconnaît et accepte que l'accès immédiat puisse ne pas être possible en fonction des circonstances).

Si ces travaux de maintenance et/ou de réparation nécessitent une déconnexion et/ou une connexion des équipements à l'infrastructure CYRÈS, il est nécessaire de recourir à un ingénieur CYRÈS qui se chargera de ces opérations. Celles-ci seront facturées au Client sur la base d'un devis accepté et signé par le Client. Aucune prestation ne pourra être réalisée sans acceptation du devis.

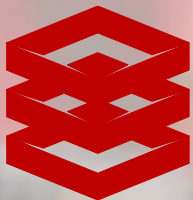
Pendant CYRÈS se réserve le droit de refuser l'accès aux Locaux si :

- la personne ne parvient pas à prouver à CYRÈS qu'il ou elle y est dûment autorisée.
- CYRÈS considère légitimement que la personne ne doit pas être autorisée à accéder aux Locaux pour des raisons de santé ou de sécurité (qu'elle soit ou non dûment autorisée à pénétrer dans les Locaux).
- La personne souhaitant accéder aux Locaux refuse de se soumettre et aux vérifications nécessaires (notamment vérifications des appareils, vérification d'absence d'éléments inflammables ou de tout élément susceptibles de causer un dommage aux Data Center et aux machines).

Le Client garantit alors CYRÈS que :

- il agira avec toute la diligence requise lorsqu'il se trouvera dans les Locaux, lorsqu'il travaillera sur les équipements ou encore lorsqu'il exécutera ses obligations au titre du Contrat.
- Les équipements installés dans les Locaux par le Client ou l'un de ses sous-traitants seront à tout moment parfaitement conformes aux spécifications du fabricant concernant les équipements, les normes et les autorisations applicables désignées par la Loi ou toute autre législation ou réglementation applicable, notamment en matière de sécurité et de compatibilité électromagnétique.

Le Client reste responsable des déchets particuliers (cartons d'emballage, déchets de câblage...) laissés dans les Locaux CYRÈS.



Le Client assume à tout moment l'intégralité des risques liés aux équipements et est tenu d'assurer en conséquence ses équipements.

### *10.8.3 Fourniture et facturation de l'alimentation électrique des équipements*

CYRÈS fournira une alimentation électrique au CLIENT facturée au taux indiqué dans le Bon de commande. Nonobstant ce qui précède, CYRÈS peut augmenter les tarifs d'alimentation électrique dans la mesure où le prix de fourniture de l'électricité ou le prix facturé par les bailleurs fournissant l'alimentation électrique sont eux-mêmes augmentés.

Une augmentation des tarifs pourra être effectuée si celle-ci excède 2 % du prix en vigueur proposé par le fournisseur en électricité. A l'inverse, une mise à jour tarifaire sera prise en compte sur les factures d'abonnement du CLIENT si celle-ci est supérieure à 2 % du prix en vigueur proposé par le fournisseur en électricité. CYRÈS ne peut être tenu pour responsable si du fait du CLIENT, du personnel du CLIENT ou de celui de CYRÈS, à la demande du CLIENT, la capacité d'un circuit électrique, d'une barrette d'alimentation et/ou d'un disjoncteur est dépassée.

## *10.9 Hébergement des données de santé*

*Ce paragraphe précise les conditions générales applicables à l'activité de « mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle des sites physiques permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé » décrit dans Décret n° 2018-137 du 26 février 2018.*

### *10.9.1 Conformité à la PGSSI-S*

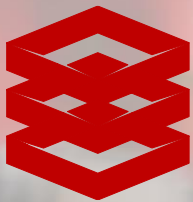
Le CLIENT est tenu de se conformer à la politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé.

Le CLIENT est notamment responsable de la conformité des données traitées dans le cadre du Service applicatif aux exigences légales et réglementaires en vigueur, notamment en matière de protection des données personnelles et d'hébergement de données de santé.

A ce titre et en sa qualité de responsable de traitement, il est notamment responsable de l'exactitude des données et de leur mise à jour, de la détermination d'une durée de conservation, de la suppression des données, de l'information préalable des personnes concernées, du recueil des consentements requis en application de la réglementation en vigueur, de la gestion des accès des utilisateurs finaux aux données de santé, et de la sécurité de ces dernières.

### *10.9.2 Stockage de contenu illicite*

Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser le Service pour stocker sur les Serveurs HDS de CYRÈS, des fichiers au contenu illicite et/ou portant atteinte à la dignité humaine (incitation à la haine raciale, images, vidéos ou contenu à caractère pédo-pornographique, etc.), aux droits de propriété intellectuels de tiers (fichiers musicaux, films, photographies piratées). Dans une telle



hypothèse, son compte serait fermé sans préavis et sans mise en demeure, et son abonnement résilié sans qu'il ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation pécuniaire.

En cas de poursuite judiciaire mise en œuvre en raison du contenu stocké par le CLIENT sur les Serveurs HDS de CYRÈS, par l'intermédiaire du Service, le CLIENT reconnaît et accepte qu'il assume pleinement et entièrement la responsabilité dudit contenu dégageant de ce fait toute responsabilité à la charge de CYRÈS.

### *10.9.3 Responsabilité des traitements de Données de santé*

CYRÈS agit sur instruction du CLIENT uniquement et n'est pas responsable des traitements de données de Santé réalisés dans le cadre du Service.

Le Responsable de traitement est responsable de l'exactitude des Données de santé et de leur mise à jour, de la détermination d'une durée de conservation, de la suppression des données, de l'information préalable des personnes concernées, du recueil des consentements requis en application de la réglementation en vigueur, de la gestion des accès des Utilisateurs finaux aux Données de santé, et de la sécurité de ces dernières.

Si le CLIENT agit pour le compte d'un tiers Responsable de traitement, le CLIENT s'assure que les instructions de ce dernier sont respectées et qu'elles sont conformes aux dispositions des présentes CGV.

### *10.9.4 Confidentialité des données collectées en tant que sous-traitant*

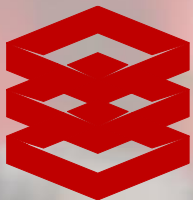
CYRÈS s'interdit d'utiliser les données de santé infogérées dans le cadre du Service à d'autres fins que l'exécution de l'activité d'hébergement de données de santé décrite dans le cadre des présentes CGV.

CYRÈS s'engage à prendre les mesures de sécurité conformes à l'état de l'art pour garantir la sécurité des données relatives au CLIENT afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

En conséquence, CYRÈS s'engage à

- ne pas faire de copies des documents et des supports de ces données sauf celles strictement nécessaires à l'exécution du Service,
- ne pas utiliser ces données pour d'autres fins que celles du présent Contrat,
- ne pas divulguer ces données à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf si cette divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire dans le cadre d'une action judiciaire.





CYRÈS s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers à ces données, à titre onéreux ou gratuit, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

### *10.9.5 Information et consentement*

Le CLIENT, et le cas échéant les tiers Responsables des traitements réalisés dans le cadre du Service, sont seuls en charge de l'information et du recueil du consentement des Personnes concernées par les Données de santé objet desdits traitements.

Cette information doit comporter les mentions obligatoires en matière de protection des données à caractère personnel.

### *10.9.6 Exercice des droits des Personnes concernées*

En tant que sous-traitant, CYRÈS n'est pas en charge du traitement des demandes des Personnes concernées par les données de santé traitées dans le cadre du Service, notamment des demandes de droit d'accès de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité desdites données.

Le Responsable de traitement demeure responsable du traitement de ces demandes conformément à la réglementation en vigueur notamment les articles L1110-4 et L1111-7 du Code de la Santé Publique et le chapitre III du Règlement 2016/679 du Parlement européen du Conseil en date du 27 avril 2016.

Si le Service est utilisé par ou pour le compte de tiers Responsables de traitement, le CLIENT s'engage à leur communiquer toutes demandes reçues des personnes concernées. Néanmoins CYRÈS communiquera au CLIENT toute demande reçue directement de la personne concernée afin de permettre au Responsable du traitement de répondre aux demandes des personnes concernées. Le Responsable du traitement est seul responsable des réponses à ces demandes.

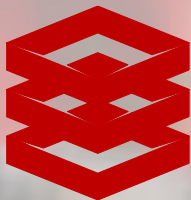
### *10.9.7 Notification des violations de données à caractère personnel*

CYRÈS en tant que sous-traitant notifie au Responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance par mail et par téléphone.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les



catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;

- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;

- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;

- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

### *10.9.8 Perte de Certification ISO 27001-HDS*

En cas de perte de sa certification, CYRÈS en informera sans délai le CLIENT. Dans une telle circonstance, le CLIENT pourra résilier de plein droit et sans indemnité le Service.

L'hébergement de Données de santé étant conditionné à la Certification de CYRÈS toute perte de la Certification par CYRÈS impliquera l'obligation pour le CLIENT de récupérer les données de santé déposées sur l'Infrastructure du Service. Dans cette hypothèse, CYRÈS s'engage à accompagner le CLIENT au titre de la clause de réversibilité afin qu'il puisse récupérer ses données.

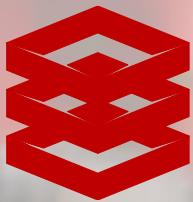
### *10.10 Responsabilité du CLIENT*

Le CLIENT aura la garde juridique et matérielle des données hébergées durant toute la durée de l'Hébergement.

Il portera la responsabilité en sa qualité d'éditeur, au sens des dispositions de l'article 6.III.1 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, de ce que le Contenu, l'usage et l'exploitation de ces données seront conformes à toutes les règles de droit, françaises ou étrangères, qui s'y trouveraient applicables.

Par suite de ce qui précède, il appartiendra notamment au CLIENT, sans que cette liste soit exhaustive :

- de s'assurer en permanence que le Nom de domaine de son Site web ne porte pas atteinte à un intérêt protégé par l'Ordre juridique français ou d'un autre Etat ;
- de s'assurer en permanence qu'aucun Contenu figurant sur le Site web ou dans les courriers électroniques de la Messagerie Electronique ne présente un caractère illicite ou dommageable ;
- de s'assurer en permanence que le Site web comportera toutes les mentions obligatoires compte tenu de sa nature ou son Contenu ;
- de s'assurer en permanence que toutes les formalités ou déclarations nécessaires à la mise à disposition du public, l'usage ou l'exploitation du Site web ont été réalisées ;
- de s'assurer en permanence que l'usage des mots-clés utilisés aux fins du référencement du Site web sur Internet ne constitue ni une contrefaçon, ni un acte de concurrence déloyale ou parasitaire.



Pour ce faire, le CLIENT s'entourera de tous conseils utiles auprès de professionnels du Droit.

CYRÈS sera légitimement fondé, dans l'hypothèse où il apprendrait l'existence d'un manquement du CLIENT aux obligations qui précèdent, à suspendre immédiatement l'Hébergement des données.

Le CLIENT garantira de plein droit et relèvera indemne CYRÈS de toute condamnation qui serait prononcée à son encontre à la demande d'un tiers au Contrat, par une Juridiction française ou étrangère, et ce quel qu'en soit le fondement, en raison des données hébergées, de leur référencement, de leur usage ou de leur exploitation.

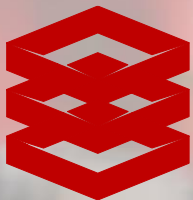
## 10.11 *Prix de l'Hébergement*

Le CLIENT sera tenu de payer le prix convenu aux Conditions Particulières, à titre de contrepartie de l'Hébergement pour toute la durée indivisible et irrévocable y stipulée.

A défaut de stipulation particulière des Conditions Particulières, qui prévaudront en ce cas, le CLIENT sera tenu de payer ce prix selon les modalités suivantes :

- 30% d'acompte à la commande ;
- le solde au démarrage de l'Hébergement.

Même s'il est échelonné en mensualités, ce prix est réputé forfaitaire et indivisible pour toute la période contractuelle. Par conséquent, tout retard de paiement d'une seule échéance supérieur à quinze jours permettra à CYRÈS, si bon lui semble, et sans autre formalité, de déchoir le CLIENT du bénéfice des termes et d'exiger immédiatement le solde de la totalité du prix forfaitaire.



## Chapitre 11

### Stipulations particulières relatives aux revendeurs des prestations CYRÈS

Les stipulations de ce chapitre exposent les règles particulières auxquelles est soumise toute société qui revend les prestations CYRÈS, au titre de partenaire revendeur, nommé en tant que « Distributeur ».

#### 11.1 *Objet de ce Chapitre*

Le présent Contrat de distribution en « Revendeur CYRÈS », a pour objet de préciser :

- ✚ Les conditions dans lesquelles le distributeur commercialise les packs « CYRÈS EXCHANGE » de CYRÈS
- ✚ Les conditions de vente du service de CYRÈS par le Distributeur

Le distributeur assurera :

- ✚ La commercialisation de CYRÈS EXCHANGE auprès de ses clients,
- ✚ L'installation de CYRÈS EXCHANGE et la formation (s'il y a lieu) de ses clients,
- ✚ La conformité de CYRÈS EXCHANGE aux attentes de ses clients.

CYRÈS assurera auprès du distributeur :

- ✚ Le support technique,
- ✚ L'aide à l'installation,
- ✚ L'aide à la vente,
- ✚ La mise à disposition d'outils d'administration qui permettront au distributeur de facilement gérer les comptes Exchange de ses clients.

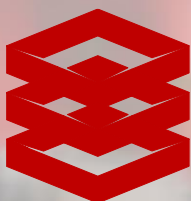
Les contrats de service seront signés par le distributeur auprès de ses clients finaux, et conclus en conformité avec les conditions techniques, opérationnelles et commerciales de CYRÈS.

En l'état actuel de la technique, CYRÈS ne peut garantir un anonymat total de sa plate-forme « CYRÈS Exchange ». Si les accès au Webmail et à l'interface d'administration peuvent être personnalisés à l'identité du distributeur (Adresse, certains éléments du réseau et des serveurs proxy ne peuvent pas être modifiés au profit du distributeur).

#### 11.2 *Condition d'exécution*

Les documents marketing et les manuels fonctionnels fournis au distributeur par CYRÈS n'engagent ce dernier que lorsqu'ils sont transmis aux clients du service. L'édition des brochures marketing ou commerciales sont à la charge du distributeur.

CYRÈS assure un support technique au distributeur qui, pour sa part, se charge d'installer, de maintenir et de supporter le service chez le client final.





Toutefois, si cela s'avérait nécessaire, CYRÈS ferait ses meilleurs efforts pour apporter une réponse technique dans les plus brefs délais au distributeur, le support étant accessible de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi au 02 47 68 48 67 ou [support@cyres.fr](mailto:support@cyres.fr).

Les demandes d'ouverture de nouveaux comptes clients seront formulées par le distributeur à CYRÈS via un formulaire d'activation client. Une fois le nouveau compte activé, le distributeur pourra créer librement les sous comptes chez le client final dans les conditions commerciales prévues au présent contrat. CYRÈS se réserve le droit de refuser l'ouverture d'un nouveau compte en informant le distributeur des motifs de son refus. Les causes possibles de refus, sans être exhaustives ni limitatives, sont par exemple l'exercice par le client d'une activité illégale ou l'impossibilité technique de fournir le service dans des conditions satisfaisantes eu égard à une configuration technique particulière.

### 11.3 Conditions de souscription et de vente

#### 11.4 Conditions de souscription

La souscription au service de « Distribution CYRÈS Exchange en mode partenaire » implique :

-  Les accès aux interfaces d'administration
-  La sécurisation des accès

Le distributeur ne peut bénéficier lui-même des tarifs préférentiels s'il n'a pas de client engagé, et s'il n'a pas un minimum de (20) comptes Exchange Outlook.

#### 11.5 Conditions de vente

En contrepartie de l'exécution par le distributeur de ses obligations prévues au présent contrat, CYRÈS s'engage à vendre les services CYRÈS selon les modalités prévues dans la paragraphe « Solutions ».

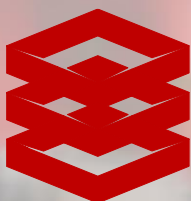
Les services fournis au distributeur par CYRÈS sont payables à quinze (15) jours fin de mois suivants le début de la période d'abonnement par prélèvement.

Ces prix sont garantis par année civile mais sont soumis à modifications éventuelles.

Toute modification de prix des licences (MICROSOFT, VMWARE, ...) seront transmises au distributeur.

#### 11.6 Débours

Le distributeur supporte seul, quels que soient leurs montants, les frais et débours de toute nature inhérents à l'exécution de sa mission : frais de restauration, frais de téléphone, ... ne seront en aucun cas remboursés par CYRÈS.





## 11.7 Obligations des parties

### 11.8 Gestion du support

Dans le cadre du contrat de distribution « Partenaire CYRÈS », la gestion du support de niveau 1 et 2 est gérée par le distributeur. Le support de niveau 3 est géré par CYRÈS selon les modalités suivantes. Les deux parties s'entendent sur la répartition suivante :

Support assuré par le distributeur :

-  Support de niveau 1 « Vérification du contexte du client et analyse »
-  Support de niveau 2 « Résolution des problèmes de base »

Support assuré par CYRÈS :

-  Support de niveau 3 « Résolution des problèmes complexes »

### 11.9 Obligations du distributeur

Le distributeur déclare sur l'honneur que la conclusion ou l'exécution du présent contrat ne contrevient à aucun des engagements qu'il a précédemment contractés, notamment un contrat d'exclusivité avec un tiers ou un contrat de travail. Il s'engage à ne pas prendre d'engagement vis-à-vis de tiers qui pourraient, d'une quelconque manière, porter préjudice à CYRÈS. Il fera son affaire, à ses frais exclusifs, de toute réclamation de tiers à cet égard et prendra à sa charge les éventuelles condamnations, quelle que soit leur nature, qui pourrait être prononcées à l'encontre de CYRÈS du fait de l'inexactitude de la présente déclaration.

Le distributeur n'emploiera vis-à-vis du client final aucun argument trompeur, relatif à ses Services, ses fonctionnalités ou à son aptitude à satisfaire les besoins spécifiques du Client.

Le distributeur présentera les services CYRÈS selon les conditions contractuelles et les tarifs qui lui sont propres selon sa politique commerciale. Il est entendu CYRÈS se réserve expressément le droit de compléter et/ou de modifier à tout moment la liste, les tarifs, les conditions et/ou les caractéristiques de ses services. CYRÈS en informera le distributeur d'éventuelles modifications dans les meilleurs délais.

Le distributeur s'engage à ne pas utiliser la documentation commerciale et marketing à d'autres fins que l'objet du présent contrat.

Le distributeur s'engage à exécuter le présent contrat de bonne foi et avec loyauté vis-à-vis de CYRÈS. A cet égard, le distributeur s'interdit toute pratique contraire à la concurrence loyale ou susceptible de porter préjudice, directement ou indirectement, aux intérêts ou à l'image de CYRÈS.

Le distributeur s'engage à coopérer avec CYRÈS dans toute action visant à préserver les droits de CYRÈS. A cet effet, le distributeur informera CYRÈS sans délai de toute imitation ou contrefaçon de sa marque dont il aurait connaissance.



## 11.10 Obligations de CYRÈS

A l'arrivée du terme du présent contrat pour quelque raison que ce soit, ou au plus tard à l'issue du mois suivant l'échéance contractuelle, le distributeur restituera à CYRÈS les documents commerciaux inemployés restant à sa disposition. En aucun cas le distributeur ne pourra conserver ces documents commerciaux.




Sauf pour ce qui est imputable au distributeur, CYRÈS garantit le distributeur contre toutes les conséquences de toute réclamation, demande ou revendication émanant des Clients finaux, relative au non-respect par CYRÈS de la réglementation des télécommunications ou due à une mauvaise qualité de ses Services.

De même, CYRÈS garantit le distributeur contre toute réclamation ou revendication des tiers, du fait de l'utilisation par le distributeur des marques ou logos de CYRÈS dès lors que ceux-ci sont utilisés dans le strict cadre des présentes.

## 11.11 Confidentialité

Pendant la durée d'exécution du présent contrat et l'année suivant son expiration ou sa résiliation pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties s'engage envers l'autre Partie (et se porte fort de faire respecter cet engagement par ses dirigeants, préposés ou représentants quels qu'ils soient) à garder secret et confidentiel et à ne pas utiliser, copier, adapter, modifier, donner ou révéler à toute autre personne toutes informations confidentielles et/ou secrets techniques ou commerciaux se rattachant à l'activité ou aux services de l'autre Partie, obtenue lors de l'exécution du présent Contrat, sauf accord de l'autre Partie.

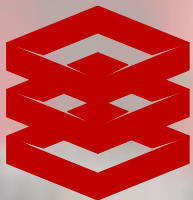
Toutefois, cette obligation ne s'applique pas aux informations :

-  Dont la Partie concernée peut prouver qu'elles étaient en sa possession à la date où elle les a reçues ou qu'elle les a obtenues d'une autre personne qui en avait tous les droits,
-  Qui sont tombées dans le domaine public autrement que par la faute ou la négligence de la Partie qui les a reçues,
-  Dont la Partie concernée peut démontrer qu'elle les a développées indépendamment de l'autre Partie.

Cette obligation de confidentialité survivra une année après l'expiration du présent Contrat quelle qu'en soit la cause.

## 11.12 Sécurité et Force majeure

Précautions de CYRÈS : CYRÈS garantit ses meilleurs efforts pour que les données informatiques des clients soient stockées de manière sécurisée sur des serveurs hautement sécurisés contre l'intrusion physique et informatique, contre les incendies et les intempéries.



Force Majeure : Conformément aux dispositions de l'article 1148 du Code Civil, le présent Contrat est suspendu et chacune des Parties sera déchargée de toute responsabilité si l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et défini par tout événement imprévisible, irrésistible, hors du contrôle des Parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations. Toutefois les Parties s'efforceront d'exécuter leurs obligations qui peuvent l'être raisonnablement. Si l'inexécution en raison du cas de force majeure venait à se prolonger pendant plus d'un mois, l'une ou l'autre des Parties aux présentes pourra en prononcer la résiliation.

Dans le cadre des présentes, seront assimilés à des cas de force majeure, à titre d'exemple, et de manière non exhaustive : séismes, épidémies, guerre, embargo.

En cas de survenance d'un cas de force majeure affectant la bonne exécution de ses obligations par l'une des Parties, celle-ci devra le notifier immédiatement par écrit à l'autre Partie.

### 11.13 *Durée*

La durée minimale du présent Contrat est de 1 an à compter de sa signature. Le Contrat se renouvellera ensuite tacitement par période d'un (1) an, sauf en cas de dénonciation par l'une ou l'autre des Parties, au moins trois mois avant la fin de la période en cours, par courrier recommandé avec accusé de réception et réserve faite des dispositions de l'article suivant.

### 11.14 *Résiliation*

Outre les cas prévus par ailleurs dans le présent Contrat, chaque Partie pourra décider unilatéralement de résilier de plein droit le présent contrat de façon anticipée et ce, sans préjudice de tous autres droits et actions qu'elle pourrait exercer, en raison de la violation ou l'inexécution par l'autre partie des obligations prévues au titre des clauses du présent Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait lui réclamer, après mise en demeure adressée par courrier recommandé avec avis de réception d'exécuter ses obligations restée sans effet pendant un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de sa réception.

La Partie souhaitant mettre un terme à l'exécution du présent contrat de façon anticipée informera l'autre Partie de sa décision par courrier recommandé avec avis de réception. La résiliation prendra effet 30 jours à compter de la réception de ce courrier par l'autre Partie.

### 11.15 *Responsabilité*

En aucun cas, la responsabilité du distributeur ou de CYRÈS ne pourront être engagée au titre des dommages indirects, ainsi que de perte de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, ou relatif à la perte d'une chance, d'activités ou d'économies ou de données, ou à la réclamation des tiers.





En tout état de cause, la responsabilité de CYRÈS dans le cadre du présent Contrat ne pourra excéder un montant égal à la rémunération versée par le distributeur à CYRÈS pendant les trois mois précédant l'événement dont CYRÈS serait directement responsable.

CYRÈS s'engage à souscrire une assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvrant les litiges pouvant survenir à l'occasion de l'exécution de ses prestations.

## 11.16 *Cession*

Chaque Partie ne pourra céder ses droits et obligations au titre des présentes, sans l'accord préalable et écrit de l'autre, qu'aux sociétés de son groupe dont elle détient ou dont la maison mère détient la majorité des parts, actions ou droits de vote.

## 11.17 *Droit applicable – Attribution de compétence*

Le Contrat est soumis au droit français. Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation du présent Contrat. A défaut de règlement amiable dans le délai d'un (1) mois suivant la naissance du différend, toute contestation sera soumise par la Partie la plus diligente à la compétence exclusive du tribunal de commerce de TOURS.

## 11.18 *Mention légales*

Le distributeur gère librement et en toute indépendance son entreprise pour son compte et à ses risques. Son activité est exercée en dehors de tout mandat d'intérêt commun. Il est à cet égard indiqué que la loi n° 91-593 du 25 juin 1991, relative aux rapports entre les agents commerciaux et leurs mandants, est inapplicable au présent contrat et qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne sera due par CYRÈS au distributeur en cas de cessation du présent contrat.

Il est également expressément convenu que le distributeur n'a, à aucun moment et en aucun cas, mandat ou pouvoir d'engager ou de représenter CYRÈS et ne peut prendre aucun engagement en son nom ou pour son compte. Le distributeur s'engage à ne rien faire qui puisse induire un quelconque tiers en erreur à cet égard et à ne prendre aucun engagement ni offrir aucune garantie au nom de CYRÈS.

Le présent Contrat et ses annexes qui en font partie intégrante contiennent l'entier accord des Parties et se substituent à tout accord ou arrangement précédent dont les Parties auraient pu convenir. Sous réserve de dispositions contraires prévues par le présent Contrat, celui-ci ne pourra être modifié que par accord écrit des Parties.

Dans l'hypothèse où une clause du présent Contrat serait annulée, sa nullité ne saurait porter atteinte aux autres stipulations, ni affecter la validité du Contrat dans son ensemble.

Toute renonciation par l'une ou l'autre des Parties à invoquer le non-respect de l'une des stipulations du présent Contrat ne pourra en aucun cas être considérée comme une renonciation à invoquer toute violation ultérieure de la même ou d'une autre stipulation du présent Contrat.



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CYRÈS V1.35

## 11.19 *Utilisation de la marque*

CYRÈS est seul détenteur du droit d'utiliser les marques et logos CYRÈS, régulièrement déposés auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle.

Dans le cadre de la stricte exécution de ses obligations prévues par le présent contrat et dans les seules limites que cette exécution impose, CYRÈS autorise le distributeur à utiliser les marques et logos Groupe CYRÈS et CYRÈS.

En aucun cas, le distributeur ne pourra faire état ou se prévaloir des marques de CYRÈS, ou de toute autre marque qui serait utilisée par CYRÈS, et des loges et/ou signes distinctifs à des fins étrangères à l'exécution du présent contrat et notamment à des fins personnelles.

