

Contrat de service d'extranet Dexxon dénommé « Service Plus »

1. Entre la société

Nom :
Adresse :
Code Postal :
Ville :
Capital :
Siret :

2. Ci après dénommée le client

Et la société DEXXON DATAMEDIA, 79 av Louis Roche 92238 Gennevilliers Cedex France .

S.A.S. au capital de 17 823 000 €

SIRET : 405 394 636 00089

3. Introduction

La société DEXXON propose à ses Clients revendeurs une application mutualisée de suivi des interventions de maintenance sur des serveurs qu'elle infogère et héberge physiquement. DEXXON apporte ainsi à ses Clients tous les services utiles en matière de suivi des interventions, allant de la définition à la clôture.

DEXXON, étant au contact du métier de ses Clients, anticipe les demandes d'évolution des ressources et services et apporte le service personnalisé et de proximité attendu.

La société DEXXON peut également apporter à ses clients la même application à ses propres couleurs, dans un environnement d'hébergement mutualisée mais en tant que site internet dédié et apporte un ensemble de services techniques tant au lancement du site que durant son exploitation, notamment son hébergement.

Le présent contrat de service décrit les engagements de service de la société Dexxon, à savoir la prestation d'hébergement et de Hotline fournies d'une prestation à capacité définie et ses propres services techniques d'assistance et de développement.

Il décrit également les obligations du client, ainsi que les conditions particulières d'hébergement le regardant.

Est considéré comme DEXXON toutes les sociétés filiales ou affiliées appartenant au groupe DEXXON.

4. Engagements de service

Ils reposent sur plusieurs types de services :

- Les services techniques d'hébergement assurés par la société Dexion pour les temps d'accès et de disponibilité des serveurs depuis l'internet.
- La disponibilité du serveur d'un point de vue matériel. En dehors des périodes de maintenance programmée le serveur ne s'arrête jamais. En cas de panne grave (écrasement disque dur, processeur hors service, etc...), tout est mis en œuvre pour que le temps d'interruption du serveur ne dépasse pas 4 heures dans la période critique d'utilisation (jours ouvrés, entre 8h00 et 20h00). Une sauvegarde étant effectuée toutes les semaines, la restauration de l'application, si nécessaire, se fera à partir de cette sauvegarde.
- Des statistiques sont disponibles dans l'interface d'administration
- Des services complémentaires assurés par Dexion, installation, paramétrage et hotline.

D'un point de vue pratique les applications Internet et sites Web des clients de Dexion sont hébergées chez Dexion, 8 Rue Ferdinand de Lesseps 95190 Goussainville ou tout autre lieu que Dexion déciderait. Les sites et applications sont ainsi hébergés à l'intérieur d'une baie, dans une salle réservée à cet effet, au sein d'un environnement Télécom.

Dexion assure :

- la sécurité physique (salle blanche, gestion des accès, vidéosurveillance, climatisation, sécurité anti-feu, sécurités au niveau des baies ...)
- la sécurité logique (protection réseau)
- le système de sauvegarde
- la surveillance des services en jours et heures ouvrables

5. Prestations de services assurées par Dexion

Dexion assure la maintenance et la surveillance applicative. L'ensemble des interventions logicielles est ainsi assuré par Dexion.

5.1. Surveillance applicative :

5.1.1. Surveillance base de données

La surveillance des bases de données inclut notamment:

- La taille restant dans les tables et leur changement de taille si celle ci est insuffisante.
- La gestion des fichiers de logs.

5.1.2. Surveillance réseau

Dexion contrôle que les différents sites et leurs différents protocoles restent bien accessibles sur le réseau et que l'environnement n'est pas en proie à une attaque par déni de service.

5.1.3. Surveillance système :

Dexion s'assure que l'ensemble des services systèmes nécessaires au bon fonctionnement est en marche.

5.1.4. Installation patch

Dexxon passe régulièrement (au moins une fois par mois) les patches de sécurité fournis par les différents éditeurs des logiciels installés.

5.1.5. Surveillance non intrusion

Dexxon vérifie que des utilisateurs extérieurs malveillants ne sont pas en train de pénétrer le système (dégradation de sites, usage de la machine à d'autres fins, destruction du système).

5.2. Gestion des incidents

5.2.1. Hotline

Une hotline est disponible au **0810 09 5000** en jours et heures ouvrables (9H00 – 17H00)
Ou par e-mail à vds@dexxon.com

5.2.2. Diagnostic et restauration applicative

Lorsqu'un incident se produit, Dexxon diagnostique son origine et si celle ci est applicative ou système met en œuvre la restauration des applications.

Si l'erreur est de la responsabilité d'un mauvais usage par le client (remise de ses identifiants à un tiers, suppression de données involontaire à restaurer...), Dexxon se réserve de plein droit de:

1. De facturer les incidents successifs.
2. De restreindre l'accès au site.
3. De mettre hors ligne le site jusqu'à correction de la faille.

5.2.3. Restauration

Dexxon assure sur demande (pas plus d'une fois par mois et par site) la restauration d'une des bases d'un site endommagé.

5.3. Mise en oeuvre

5.3.1. Installation des parties système de l'application

Lorsqu'un nouveau site est mis en place, Dexxon assure la définition des répertoires virtuels, des comptes, l'installation des applications, la définition des quotas.

Le client valide par un PV de réception que la personnalisation est totale avant mise en service, lequel PV de réception ouvre droit à l'encaissement de la prestation de personnalisation initiale.

Le passage en production de fait fait office de PV de réception.

5.3.2. Mise en place des backups

Dexxon met en place la politique de sauvegarde de chaque site. Celle ci est en standard d'une sauvegarde locale quotidienne, distante hebdomadaire et dans un coffre fort mensuelle.

5.3.3. Evolutions de l'application

Lorsque Dexxon apporte des ajouts fonctionnels à l'application, ceux ci sont automatiquement fournis au client.

Lorsqu'une évolution constitue un changement, Dexxon demande l'accord préalable du client.

Les évolutions faites à la demande du client peuvent suivre deux régimes :

- Si elles sont assez simples pour entrer dans l'exploitation, elles sont simplement loggées dans l'outil de suivi.
- Si elles sont complexes, elles font l'objet d'un contrat séparé, passant par un PV de réception avant mise en service sur un site bis.

6. Responsabilité

La responsabilité de Dexxon ne peut être engagée qu'à hauteur d'un an d'hébergement par site client.

D'autre part:

- 1) Le client est seul propriétaire du contenu du service web transmis à Dexxon à des fins exclusives d'hébergement et par conséquent est seul propriétaire du ou des services et des droits de marque afférents. Il sera donc habilité à en poursuivre l'utilisation et l'hébergement à l'expiration du présent contrat.
- 2) Le client est seul responsable du contenu de l'information accessible sur le service Web hébergé et déclare être régulièrement titulaire de l'intégralité des droits de propriété industrielle et de propriété intellectuelle pouvant porter sur le contenu du service web hébergé.
- 3) Droit des marques, brevets et tous les droits intellectuels et dérivés : le client est seul responsable de l'utilisation des marques, logos, insignes commerciaux ou non et/ou les copyrights présents dans son site et déposés par lui. Dexxon, mandataire, décline toute responsabilité quant aux noms de domaine déposés pour le compte de son client, notamment en ce qui concerne leur disponibilité. Il importe donc au client de faire les recherches nécessaires afin de s'assurer que les noms sont disponibles et qu'ils ne contreviennent pas aux lois Nationales et/ou Internationales en vigueur, notamment pour la protection des marques, des noms et droits d'auteurs etc.
- 4) D'une manière générale, le client garantit expressément Dexxon contre tout recours de quelque nature qu'il soit, émanant de tout utilisateur ou de tiers, et contre toute action ou toute réclamation qui pourrait être engagée à l'encontre du client au titre du contenu du service web hébergé, de son utilisation par elle même ou des tiers, et plus généralement au titre de la prestation d'hébergement et de paramétrage, objet du présent contrat.
- 5) Le client utilisant le service fourni par Dexxon est le seul gardien de ce service et des pages y figurant.

- 6) Tout contentieux, de quelque nature qu'il soit, intenté contre Dexion pour des fait(s), écriture(s), image(s), renseignement(s) et opinion(s), figurant sur les pages du client entraîne automatiquement la mise en œuvre de la responsabilité civile et/ou commercial de ce dernier envers Dexion. Cette responsabilité se traduira au moins par l'avance des frais liés à la procédure (expertises, avocat, timbres fiscaux, hébergements des gérants, etc.) par le client à Dexion. Le client supportera une présomption de responsabilité qui ne sera renversée que si Dexion est condamnée après avoir vu sa responsabilité personnelle retenue par un jugement définitif ayant autorité de la chose jugée. La répétition des frais ne s'effectuera qu'à concurrence du degré de responsabilité de Dexion retenu par le juge. Aucune indemnité supplémentaire ne pourra être réclamée par le client à Dexion.
- 7) En cas de contentieux lié au service exploité par le client, Dexion se réserve le droit de suspendre unilatéralement le présent contrat jusqu'à la résolution du contentieux.
- 8) En outre, du fait des caractéristiques et limites de l'internet que le client déclare parfaitement connaître, Dexion ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, notamment :
 - Les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes.
 - La contamination par virus des données et/ou logiciels du client, dont la protection incombe à ce dernier.
 - Les intrusions malveillantes de tiers sur le site du client, malgré le dispositif de sécurité mis en place par Dexion.
 - Les dommages que pourraient subir les équipements connectés au centre serveur, ceux ci étant sous la responsabilité du client.
 - Les détournements éventuels des mots de passe, code confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le client.
- 9) Le client est pleinement responsable de la confidentialité et de la conservation des identifiants de connexion qui lui sont remis. Leur perte ou leur diffusion accidentelle par le client relève du régime de l'article 3.2.2.

7. Facturations et règlements des prestations

Il y a une facture Dexion pour chaque période de chaque site Client. Les périodes de facturation sont trimestrielles par prélèvement automatique.

Les conditions de résiliation Client sont précisées dans les conditions particulières.

Le client doit respecter strictement les conditions de règlement prévues pour chaque site sachant qu'un retard de plus de deux mois déclenche automatiquement la mise hors ligne du client concerné.

8. Assurance

Chacune des parties souscrit une police d'assurances couvrant sa responsabilité civile professionnelle.

9. Force majeure

Dexxon s'engage, au vu de la technique actuelle, à maintenir dans les meilleures conditions possibles les services proposés. Cependant Dexxon n'est pas responsable en cas d'interruption du service imputable à un cas de force majeure, du fait d'un tiers, à l'abonné, ainsi qu'aux aléas découlant de la technique.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision.

Dexxon dans le cas où le préjudice du client serait causé par la faute exclusive de Dexxon, ne peut se voir réclamer un montant supérieur à la somme totale versée par le client dans le cadre de son contrat.

10. Réglementations et respect du régime général

1) Le client ne doit utiliser les services d'e Dexxon que dans la poursuite de buts légaux. Le client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations et de services sur Internet. Cela inclut par exemple le respect des droits d'auteurs, la proscription de documents à caractère obscène et/ou contraire à l'ordre public, la pornographie, les documents à caractère raciste etc..., et ce de manière à ce que la responsabilité de Dexxon ne puisse en aucun cas être recherchée. Dexxon informe le client qu'il peut à tout moment vérifier le contenu du/des site(s) et déconnecter le service web ne respectant pas ces prescriptions légales. Le client en sera informé par courrier électronique et courrier recommandé avec accusé de réception. La persistance du trouble autorisera Dexxon à résilier de plein droit le contrat conclu avec le client, sans aucun dédommagement.

2) Informatique et liberté : Le client pourra exercer son droit individuel d'accès et de rectification auprès de Dexxon, conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978, pour l'ensemble des informations communiquées dans le cadre de ce contrat.

3) La loi applicable est la loi française. Toute difficulté relative à la validité et/ou l'application et/ou l'interprétation des présentes conditions générales sera soumise, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de Commerce de Paris, auquel les parties attribuent compétence territoriale exclusive quel que soit le lieu d'utilisation du service ou le domicile du défendeur. Cette clause, par accord exprès des parties, s'applique même en cas de référé.

4) Le client déclare utiliser les services de Dexxon pour ses besoins spécifiques. Les services de Dexxon ne sont pas cessibles et ne peuvent être revendus et/ou sous loués sans son accord écrit préalable. Aucun sous hébergement n'est admis sauf dans le cas d'un contrat négocié expressément avec Dexxon.

11. Publicité de l'accord

La société Dexxon s'interdit d'engager des actions de communication liée à la prestation fournie au client, ou à mentionner le client et ses différentes enseignes, dans sa documentation commerciale et d'une manière générale sur tous supports notamment destinés à ses clients ou prospects, sans l'accord préalable et écrit du Client.

12. Résiliation du contrat pour manquement aux obligations

En cas de non respect de l'une quelconque des obligations prévues au contrat, et après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse pendant un délai d'un mois, ledit contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre partie, nonobstant tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait des manquements susvisés. Si l'une des deux parties souhaitait mettre fin à la plate forme commune pour toute raison (notamment économique), elle doit en avertir l'autre par courrier recommandé avec avis de réception et garantir un préavis de 12 mois avant arrêt total des services.

13. Durée

Le contrat initial est d'un an renouvelable par tacite reconduction, sauf conditions de sortie précisées aux conditions particulières.

14. Litiges

Le présent contrat est soumis au droit français.

Si un différent survenait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat, les parties s'efforceront de régler ce litige à l'amiable et ce, préalablement à toute action de justice.

A défaut d'accord amiable, le tribunal de commerce de Paris aura compétence territoriale.

15. Fait en autant d'exemplaires que de parties, à Paris, le

Pour le Client

« précédé de la mention lue et approuvée »
signature et tampon de la société

Pour Dexion

« précédé de la mention lue et approuvée »
signature et tampon de la société

15.1. ANNEXE :

- Conditions particulières Client (conditions techniques, tarifs et conditions de facturation/règlement) : par site ou applicatif

Sont compris dans le service plus:

- Création d'un sous site jumeau du site de base.
- Mise à vos couleurs incluant modifications de la feuille de style et des images constituant la charte graphique.
- Intégration de commentaires spécifiques, limités à 4 pages word.
- 3 allers retours de modifications mineures sur ces points (orthographe, alignements, couleurs).

N'est pas compris dans le service plus:

- Le changement de navigation ou de règles logiques.
- La création de nouvelles pages.
- Le support de plusieurs langues.
- L'intégration de fichiers externes, tels que flash, XML, PHP...

Ces derniers ou tout autre type de personnalisation constituant un service différent de l'offre service plus font l'objet d'une étude, d'un cahier des charges et d'un devis spécifique.

CONTRAT DE SERVICE D'HEBERGEMENT D'EXTRANET DEXXON SERVICE PLUS signé entre le client et DEXXON le

15.1.1. APPLICATIF / SITE :

15.1.2. DATE :

A) Nature de la personnalisation

Elements graphiques remis:

Formation nécessaire:

Développements spécifiques:

Fonctionnalités particulières d'hébergement (ex : nom de domaine):

B) Volumétrie

Nombre de clients potentiels:

Nombre de visites maximal:

Heures de hotline annuelles :

Espace disque complémentaire prévu :

Formulaire d'administration

sauvegarde spécifique

C) Tarification – Facturation - Conditions de règlement

Base tarif : 800 €HT (à payer avec le premier trimestre) payable uniquement pour l'activation du site. Elle ne sera à payer à nouveau que si désactivation puis réactivation du site.

Facturation : trimestrielle à échoir

Montant facturé par période : 300 €HT

Le service d'hébergement est valable pour un an, et renouvelable par tacite reconduction.

Le contrat de service pourra être résilié par le Client par courrier recommandé avec un préavis de 2 mois.

D) Conditions de mise en service

Date de mise en service (transfert sans interruption) :

1.1.1.1.1 Fait à Paris, en deux exemplaires, le

Pour le client

« précédé de la mention lue et approuvée »
signature et tampon de la société