

# CONDITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES D'HEBERGEMENT CLOUD ET DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE

Version en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2025

Les conditions spécifiques aux services d'hébergement cloud de sauvegarde externalisée décrites ci-après complètent les conditions générales de vente et de service entre la société DISTRIMATIC, société par actions simplifiée au capital de 90 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de DIJON sous le n°341 213 338, dont le siège social est au 8 rue Gustave Eiffel à 21160 MARSANNAY-LA-COTE (ci-après le « Prestataire ») et son Client.

## 1- OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles les prestations d'hébergement cloud et celles de sauvegarde externalisée sont réalisées ainsi que les droits et obligations des parties. Toute souscription d'un service d'hébergement ou de sauvegarde et/ou demande d'intervention auprès du Prestataire implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions spécifiques.

La description des services souscrits est précisée dans les conditions particulières. Toute modification des prestations confiées fera l'objet d'un avenant ou devis complémentaire et notamment lors de l'augmentation des volumes confiés ou en cas de demande complémentaire du Client.

## 2- PRE-REQUIS

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire la consistance et l'usage de ses équipements informatiques ainsi que la documentation technique, les licences légalement acquises de ses logiciels et progiciels. Il appartient au client de communiquer ses éventuels besoins spécifiques afin que le Prestataire puisse adapter ses services.

Les installations informatiques du Client doivent être raccordées à une connexion Internet Haut-Débit. Il incombe au client d'installer un antivirus sur ses équipements.

Le Client doit communiquer à chaque utilisateur de ses équipements informatiques les consignes transmises par le Prestataire. Il doit déclarer dès que possible tout ajout d'un nouvel équipement informatique.

Le Client est et demeure le responsable de traitement des données dont l'hébergement est confié au Prestataire au sens du règlement européen du 27 avril 2016 n°2016/679 dit « RGPD » et la loi n°78-16 dite « informatique et libertés ».

Le Client s'interdit de confier des prestations similaires à d'autres prestataires et ce pendant toute la durée du contrat.

## 3- HEBERGEMENT DE TYPE CLOUD

Le Prestataire, en qualité d'intermédiaire avec des fournisseurs tiers, propose des prestations d'hébergement de type Cloud des données informatiques du Client afin de permettre le déploiement, l'accès et le fonctionnement continu de ses applications et sites web. Les services d'hébergement de type cloud sont détaillés dans

les conditions particulières et ils portent sur les données, applications et site Internet du Client et dans les volumes mentionnés dans ce document.

L'hébergement est assuré sur une infrastructure de serveurs virtualisés, distribués et redondés, permettant une haute disponibilité, une tolérance aux pannes et une adaptation à la demande.

En cas d'augmentation de l'espace disponible nécessaire à l'hébergement des données du Client, les Parties se rapprocheront afin de définir les conditions et modalités de l'ouverture d'un espace complémentaire.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au service en cas de menace avérée pour la sécurité, de dépassement des quotas contractuels sans accord des Parties sur les conditions d'une augmentation de l'espace ou encore en cas d'usage contraire aux dispositions légales ou contractuelles, après information préalable du Client sauf urgence.

L'hébergement de type cloud est mode d'accès et de traitement des données, il ne substitue donc pas à des prestations de sauvegarde. Il appartient au Client d'effectuer des sauvegardes régulières de ses données ou de souscrire auprès du Prestataire à une solution de sauvegarde externalisée.

## 4- SAUVEGARDE EXTERNALISEE

Le Prestataire, en qualité d'intermédiaire avec des fournisseurs tiers, propose une solution de sauvegarde externalisée automatique visant à garantir la conservation, la restauration et la sécurisation des données informatiques du Client. La solution de sauvegarde externalisée et sa volumétrie sont détaillées dans les conditions particulières.

Les données sont sauvegardées de manière automatisée et récurrente sur une infrastructure distante sécurisée, redondante et géographiquement localisée dans un centre de données situé au sein de l'Union Européenne.

## 5- DUREE – TACITE RECONDUCTION

La durée du contrat est indiquée dans les conditions particulières, elle est en principe de trois (3) années. Le contrat sera ensuite prorogé par tacite reconduction par période de trois (3) ans. Toutefois, à l'issue de la période initiale le Client ou le Prestataire peut dénoncer à tout moment, sans motif ni indemnités, le présent contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant un préavis de deux (2) mois à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

## 6- OBLIGATIONS SPECIFIQUES AU SERVICE D'HEBERGEMENT DE TYPE CLOUD

### 6.1- Obligations du Client

Il appartient au Client de s'assurer que la souscription du service d'hébergement de type cloud est adaptée à la sensibilité de ses

données et à la criticité de leur traitement, aux restrictions applicables à son activité ou encore aux engagements pris auprès de ses propres clients.

En faisant héberger ses données, le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers et de manière générale les lois et règlements en vigueur. Il garantit le Prestataire de toute action en revendication ou en responsabilité de la part de tiers et s'engage à prendre en charge tous les frais en résultant.

## **6.2- Obligations et engagements du Prestataire**

Dans le cadre d'une prestation d'hébergement de type cloud assurée par un fournisseur tiers, le Prestataire, intervenant en tant qu'intermédiaire technique, s'engage à mettre à disposition du Client une infrastructure d'hébergement cloud fournie par un opérateur tiers précisé dans les conditions particulières.

Le Prestataire réalisera les prestations d'assistance au démarrage dans les conditions prévues aux conditions particulières et notamment en ce qui concerne le paramétrage des applications informatiques hébergées

Il aura un rôle d'interface et d'accompagnement entre le Client et le fournisseur cloud pour la gestion technique courante.

Le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service d'hébergement dans le cadre d'une obligation de moyens. Il s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité physiques, logiques et organisationnelles appropriées pour protéger les données hébergées contre les accès non autorisés, les pertes, les altérations ou destructions. Il s'engage à informer le Client dans un délai raisonnable de tout incident majeur affectant l'infrastructure ou les données hébergées, en lui fournissant des éléments d'analyse et des solutions correctives

En cas de modification de la couverture géographique du service d'hébergement de type cloud impliquant d'autres pays que ceux de l'Union Européenne, le Prestataire s'engage à en informer au préalable le Client qui pourra mettre fin au contrat sans préavis ni indemnité.

## **7- OBLIGATIONS SPECIFIQUES AU SERVICE DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE**

### **7.1- Obligations du Client**

Il appartient au Client de s'assurer que la solution de sauvegarde externalisée est adaptée à la sensibilité de ses données et à la criticité de leur traitement, aux restrictions applicables à son activité ou encore aux engagements pris auprès de ses propres clients.

En confiant la sauvegarde de ses données, le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers et de manière générale les lois et règlements en vigueur. Il garantit le Prestataire de toute action en revendication ou en responsabilité de la part de tiers et s'engage à prendre en charge tous les frais en résultant.

Il s'oblige à utiliser la solution de sauvegarde dans le respect des conditions générales du fournisseur tiers, portées à sa connaissance par le Prestataire.

Il lui appartient de maintenir ses propres mesures de sauvegarde

locales ou complémentaires, dans le cas où la solution mise en place ne constituerait pas l'unique source de sauvegarde, ou ne couvrirait pas la totalité du périmètre de ses données.

### **7.2- Obligations et engagements du Prestataire**

Le Prestataire, agissant en qualité d'intermédiaire dans la mise à disposition d'une solution de sauvegarde externalisée, s'engage à mettre en œuvre, pour le compte du Client, l'accès à une solution de sauvegarde hébergée chez un fournisseur tiers, tel que désigné dans les conditions particulières.

Il configurera la solution selon les paramètres validés avec le Client, notamment la fréquence des sauvegardes, la durée de rétention, le périmètre des données à sauvegarder et les éventuelles règles de conservation spécifiques.

Le Prestataire aura un rôle d'intermédiation technique et administrative entre le Client et le fournisseur de la solution, notamment pour la gestion des incidents, les demandes de restauration de données, ou les évolutions contractuelles.

Il s'engage à informer le Client dans un délai raisonnable en cas d'échec de sauvegarde détecté ou de comportement anormal affectant la régularité ou l'intégrité des opérations de sauvegarde, dans la mesure des moyens de surveillance mis en place.

## **8- PRIX**

Les tarifs des prestations sont précisés dans les conditions particulières. Ils peuvent être forfaitaires en fonction des équipements informatiques et des prestations confiées du Client ou unitaires et notamment en cas d'intervention.

Les prix font l'objet d'une révision annuelle à la date anniversaire du contrat selon l'évolution de l'indice SYNTEC REVISE.

La formule de calcul est la suivante :

$$P1 = PO \times (SR1/SRO)$$

P1 : prix révisé.

PO : prix d'origine.

SR1 : indice à la date de révision.

SRO : indice à la date de précédente révision ou à celle de signature du contrat.

Au mois de décembre 2024 l'indice SYNTEC REVISE était de 314,8. Pour le cas où l'indice choisi cesserait d'être publié ou disparaîtrait avant la fin du contrat, les parties s'entendront sur le choix d'un nouvel indice.

Les prestations font l'objet d'une facture mensuelle. Les interventions sur site sont facturées au taux horaire et avec un forfait de déplacement conformément aux conditions particulières.

## **9- RESPONSABILITE**

Le Prestataire intervient en qualité d'intermédiaire dans la fourniture de prestations d'hébergement de type cloud et/ou de sauvegarde externalisée, reposant sur des solutions techniques proposées par des fournisseurs tiers identifiés dans les conditions particulières.

Il ne saurait être tenu pour responsable des interruptions de service, pertes de données, altérations, défauts de performance, atteintes à la sécurité ou indisponibilités imputables à des défaillances ou limitations techniques relevant exclusivement desdits fournisseurs tiers, ou de tout fait extérieur à sa sphère

d'intervention et de contrôle.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la bonne exécution de ses obligations contractuelles, notamment en matière de configuration, de supervision, d'alerte et d'interface technique.

En tout état de cause la responsabilité du Prestataire, en cas de dommages survenu à un Client professionnel, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder le double du montant total hors taxes des sommes effectivement versées par le Client au titre des prestations concernées au cours des douze (12) mois précédant la survenance du fait générateur du dommage.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects ou immatériels, tels que notamment : perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, atteinte à l'image, perte de données non couvertes par la prestation de sauvegarde, ou encore indisponibilité temporaire de services tiers.

Le Client reconnaît être seul responsable du choix des prestations souscrites, de l'usage qu'il en fait, de la configuration de ses propres outils et de la préservation de ses intérêts économiques et juridiques, notamment par la souscription de garanties complémentaires adaptées à ses risques.

#### **10- CONDITIONS D'ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION ET AUX DONNEES DU CLIENT**

Dans la mesure où le Client donne accès à tout ou partie de son système d'information, le Prestataire se conformera à la politique de sécurité du Client. Le personnel du Prestataire, ses éventuels préposés, mandataires et sous-traitants ne devront pas altérer, compromettre ou contourner les dispositifs de sécurité ou d'audit utilisés par le Client. Dans le cas où le Client ou le Prestataire constate un accès non autorisé au système d'information, le Prestataire s'engage à interdire immédiatement les accès de ou des personnes concernées et à en informer le Client dès que possible et à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que ce/ces défaut(s) de sécurité ne se reproduise(nt) pas. Le Client pourra auditer l'utilisation faite par le Prestataire de son système d'information.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures requises afin de restreindre l'accès aux données aux seules personnes autorisées ou habilitées à cet effet. Il s'engage à ne communiquer, ni permettre à quiconque ne disposant d'aucune autorisation ou habilitation à cet effet, l'accès aux données. À ce titre, le Prestataire s'engage à protéger les mots de passe qui pourront lui être communiqués et informera immédiatement le Client de toute perte ou appropriation desdits mots de passe par une personne non autorisée, dont il aura eu connaissance.

#### **11- RESILIATION**

En cas d'inexécution ou d'inobservation de l'une des stipulations du contrat par l'une des parties, l'autre partie pourra la mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception de cesser cette inexécution/inobservation et d'en effacer les

conséquences dans un délai de 8 (huit) jours à compter de la date de première présentation de la notification qui lui en sera faite. Dans la mesure où la mise en demeure resterait infructueuse dans le délai précité, le contrat sera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, résiliée de plein droit, sans préavis ni indemnités et sans qu'il soit besoin d'une autre mise en demeure ou formalité judiciaire.

#### **12- REVERSIBILITE**

En fin de contrat, le Prestataire s'engage à assurer la réversibilité de ses services afin de permettre au Client de reprendre ou de transférer l'hébergement ou la sauvegarde de ses données informatiques à un autre prestataire. Le Prestataire restituera au Client, dans un délai de 15 jours suivant la résiliation, l'ensemble des données hébergées ou sauvegardées sous un format standard lisible.