

1. Préambule

La société DL NEGOCE (ci-après dénommée « DL NEGOCE ») conçoit et réalise des prestations de services en mode ASP (Application Service Provider) pour les produits de la gamme OPEN : « OPEN PRO », « OPEN ENTREPRISE », « OPEN WEB », « OPEN COMPTA », « OPEN REPORT » et « E-COMMERCE ».

Ces Progiciels, hébergés sur les serveurs de la société DL NEGOCE auxquels le Client accède par une liaison à distance sont accessibles sur abonnement d'une durée ferme définie à l'article 4.1, en contrepartie du versement par ce dernier d'une redevance mensuelle telle que définie à l'article 7 « Condition financières ».

A l'exception d'OPEN WEB qui par nature est accessible au grand public, l'utilisation des autres Progiciels de la gamme OPEN est réservée aux professionnels indépendants, aux entreprises privées, ou aux sociétés individuelles ainsi qu'aux établissements publics, quel que soit le lieu de l'établissement de leur siège social, représenté par leurs salariés dûment habilités à agir sur l'application distante.

2. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles DL NEGOCE fournira le « Service » au Client, c'est-à-dire accordera à ce dernier, qui l'accepte, un droit personnel, non cessible, non transmissible et non-exclusif, d'accéder et d'utiliser à distance le Progiciel (ci-après dénommé « le Progiciel »), conformément à sa destination, et pour ses besoins propres. Les présentes Conditions Particulières sont soumises aux Conditions Générales. Le Client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des Conditions Générales référencées dans la Proposition commerciale.

3. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « ASP » ou « Application Service Provider » : désigne le mode de mise à disposition en ligne d'applications informatiques, en l'espèce du Progiciel ;
- « Mise en œuvre du Service » : désigne les prestations de mise en œuvre du ou des Services à la charge de DL NEGOCE telles que définies en annexe des présentes Conditions Particulières. Elle est matérialisée par l'émission par DL NEGOCE d'un procès-verbal de mise en œuvre du service.
- « Plateforme » : désigne les équipements informatiques et/ou de télécommunications appartenant à DL NEGOCE et mis en œuvre par ce dernier pour l'exploitation du Service,
- « Internet » : désigne le réseau de réseaux permettant l'échange d'informations à partir d'un protocole dénommé TCP/IP. Les données sont acheminées à travers des réseaux de nature différente qui sont capables de lire les messages selon cette norme technique. Chaque élément de ce réseau appartient à des organismes privés ou publics qui les exploitent en coopération sans nécessairement impliquer une obligation bilatérale de qualité ;
- « Serveur » : désigne l'ensemble des ordinateurs et logiciels connectés au réseau Internet et hébergés par DL NEGOCE ;
- « Pré-production » : désigne le démarrage du service par la mise à disposition d'un environnement de travail qui permet de recetter les processus et les paramètres mis en place dans le cadre du projet.

4. Durée et Fin du contrat

4.1. Durée Initiale

Le présent Contrat entre en vigueur au jour de la signature par les deux parties de la Proposition Commerciale.

Il est conclu pour la durée nécessaire à la Mise en œuvre du Service, puis pour une durée initiale ferme de **48**

(**Quarante-huit**) mois à compter de la date à laquelle est achevée la phase de mise en œuvre des Services telle que prévue en annexe des présentes (« Date de Démarrage »).

4.2. Renouvellements

A l'issue de cette Durée initiale, le présent contrat se renouvelle par tacite reconduction par périodes successives de douze (12) mois (Chaque période annuelle étant désignée comme une « Période de Renouvellement ») sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties au moins **6 (Six) mois** avant le terme de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours, par lettre recommandée avec avis de réception.

4.3. Fin du contrat

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, DL NEGOCE restituera au Client, à sa demande, l'ensemble des données et informations qui lui ont été remises par le Client.

Par ailleurs, l'accès distant aux applications informatiques accordé au Client ne sera plus autorisé et celui-ci s'engage à ne plus l'utiliser ou tenter de l'utiliser.

5. Maintenance

Les modalités d'exercice de la maintenance du Progiciel, tant corrective, qu'évolutive, sont définies dans les Conditions Particulières de Support.

6. Services

6.1. Calendrier

Le calendrier de mise en œuvre du Service est défini d'un commun accord avec le Client à la signature du contrat. Sauf disposition contraire expressément prévue dans la Proposition commerciale, les délais sont indicatifs.

Les parties conviennent de collaborer pour essayer de préciser, autant que faire ce peut, le calendrier prévisionnel au fur et à mesure du déroulement des opérations conduisant à la mise en œuvre et l'exploitation du Service.

6.2 Fourniture des Services

DL NEGOCE met à disposition du Client, conformément à sa Documentation, une plateforme technologique de gestion des activités de Négoce (Commerciale et Comptable). Les modalités techniques de la mise à disposition de ce service au Client sont décrites à l'annexe « Description du Service ».

Il est précisé que les applications informatiques nécessaires pour la mise en œuvre du service, objet des présentes, demeurent sur les serveurs de DL NEGOCE, et que DL NEGOCE ne remet en aucune manière de support au Client.

DL NEGOCE se réserve la possibilité de faire évoluer les applications en vue d'une amélioration constante des services offerts à sa clientèle.

6.3 Utilisation des Services

Les plateformes « OPEN » sont installées sur les serveurs de DL NEGOCE.

Le Client utilisera les Services conformément aux instructions et politiques raisonnables établies périodiquement par DL NEGOCE et communiquées au Client. Le Client utilisera les services exclusivement pour les besoins de sa gestion interne et celle de ses Sociétés Apparentées bénéficiant des Services, dans la limite des droits concédés au Client au titre de la licence, tels que décrit dans l'annexe la Proposition Commerciale. Le Client garantit que chacune de ses Sociétés Apparentées bénéficiant des Services, s'il en existe, se conformera à chacune des dispositions du présent contrat. Le Client maintiendra ses systèmes, équipements et environnements techniques internes en conformité aux pré-requis communiqués périodiquement par DL NEGOCE (et disponibles sur demande) afin que DL NEGOCE puisse fournir les Services. Par ailleurs, le

Client s'engage à collaborer activement avec DL NEGOCE dans le cadre des Services fournis par DL NEGOCE. Le Client exercera un suivi régulier de la fourniture des Services par DL NEGOCE conformément à ses obligations au titre des présentes Conditions Particulières.

Le Client s'engage à acquérir et à maintenir les compétences lui permettant d'utiliser les Services et de dialoguer avec DL NEGOCE, et à suivre les formations recommandées par DL NEGOCE. Le Client formulera ses besoins de façon précise et exhaustive dans le respect des règles de fonctionnement convenues entre les parties. Pendant la période de démarrage, l'éventualité d'incident ne peut être totalement écartée, aussi le Client s'oblige à conserver ses anciens systèmes jusqu'à la recette de la mise en œuvre des Services par les parties. Le Client devra communiquer sans délai à DL NEGOCE toute erreur, omission ou non-conformité qu'il aurait découverte. Le Client reste son propre archiver dans le cadre de règles en vigueur et conservera tous les fichiers et autres résultats issus des Services fournis par DL NEGOCE. Cependant, et tant que le Client bénéficiera des Services, DL NEGOCE conservera les données résultant de l'exécution des Services par DL NEGOCE relatives à l'année en cours et aux 3 (trois) années précédentes.

DL NEGOCE s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de sa plateforme permettant l'accès et l'utilisation du Service dans les plages définies aux présentes.

Toutefois, DL NEGOCE se réserve le droit de restreindre totalement ou partiellement l'accès au Service afin d'assurer la maintenance de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque préjudice. Dans la mesure du possible, DL NEGOCE tentera de ne pas rendre indisponible le Progiciel pendant un temps excessif.

L'utilisation du Progiciel à d'autres fins que celles prévues aux présentes est interdite et ne saurait engager la responsabilité de DL NEGOCE.

6.4 Lignes de Communication

Sauf disposition contraire du présent contrat, si les Services nécessitent l'utilisation par le Client de lignes de communication, y compris Internet, pour se connecter aux installations de DL NEGOCE, le Client en sera responsable. Le Client paiera tous les frais d'installation, d'utilisation, d'assistance et de maintenance liés aux lignes de communication. DL NEGOCE ne sera pas responsable de la fiabilité, ni de la disponibilité des lignes de communication utilisées par le Client pour accéder aux Services. La responsabilité de DL NEGOCE se borne à laisser le Client accéder et se raccorder à la Plateforme hébergeant le Progiciel.

6.5 Accès des employés aux Services ou aux plateformes applicatives.

Pour les Services ou plateformes applicatives auxquels certains employés ou autres utilisateurs autorisés du Client tels que visés aux présentes conditions (« utilisateurs ») peuvent accéder, le Client veillera à ce que les utilisateurs satisfassent aux conditions d'utilisation applicables. DL NEGOCE se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accès d'un Utilisateur aux Services et/ou aux plateformes applicatives si DL NEGOCE estime raisonnablement que ledit utilisateur n'a pas respecté les conditions d'utilisation applicables ou utilise les Services et/ou les plateformes d'une façon inappropriée. DL NEGOCE n'a toutefois aucune obligation de procéder à une vérification systématique des conditions d'utilisation des Services par les Utilisateurs. Le Client prendra les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des noms d'Utilisateur

et des mots de passe permettant l'accès aux Services et/ou plateformes Applicatives, de manière à éviter toute intrusion de tiers sur les plateformes applicatives.

6.6 Utilisation de Services par Internet

Le présent article s'applique à tous les services fournis au Client via Internet ou auxquels le Client peut accéder via Internet. La sécurité des transmissions via Internet ne pouvant être garantie, DL NEGOCE ne saurait être tenue pour responsable de l'accès du Client à Internet, de toute interception ou interruption des communications sur Internet, ni des altérations ou pertes de données survenant lors de l'utilisation d'Internet. Si une atteinte à la sécurité est suspectée, et afin de protéger le Client et ses données, DL NEGOCE pourra suspendre immédiatement l'utilisation par le client des Services via Internet, sans préavis, le temps de réaliser les investigations nécessaires.

6.7 Qualité générale des Services

Eu égard à la complexité d'Internet, de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs, des différents goulots d'étranglement sur lesquels DL NEGOCE n'a pas de maîtrise, la responsabilité de DL NEGOCE est limitée au fonctionnement de la Plateforme hébergeant le Progiciel.

DL NEGOCE ne saurait notamment être tenue en aucun cas pour responsable :

- des vitesses d'accès depuis d'autres sites,
- des ralentissements externes,
- des mauvaises transmissions dues à une défaillance ou à un dysfonctionnement de ces réseaux.

Compte tenu de la nature et de la complexité des technologies mises en œuvre pour l'exécution du Contrat, chaque partie :

- s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du Contrat,
- reconnaît que les Services fournis ne peuvent être exempts d'Anomalies, de défaillances, d'interruptions et d'indisponibilités.

En cas d'Anomalies résultant des éléments à la charge de l'une des parties, l'autre s'engage à en informer cette dernière, qui s'engage à faire ses meilleurs efforts pour y remédier.

Le cas échéant, les parties se concerteront pour décider d'un commun accord de la meilleure solution à mettre en œuvre dans le cadre d'un avenant, si cette solution devait nécessiter une charge financière supplémentaire pour DL NEGOCE.

Enfin, il est précisé que l'offre standard ASP proposée par DL NEGOCE au titre des présentes n'implique pas un système de back-up du Progiciel et des données restaurables en cas de sinistre affectant la plateforme d'hébergement. Pour ce faire, le Client doit souscrire au service adéquat auprès de DL NEGOCE, service qui fera l'objet d'une Proposition commerciale et sera facturé aux tarifs et conditions définies aux Conditions Générales en vigueur, sauf disposition contraire prévue dans la Proposition commerciale.

7. Conditions financières

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel concédé au Client au travers du présent Service, le Client règle à DL NEGOCE une redevance dont le prix est fixé dans la Proposition commerciale.

Les factures dématérialisées mensuelles émises par DL NEGOCE en exécution du Service sont payables en prélevement mensuel payable en début de mois, terme à échoir par le Client à compter de leur date d'émission. Les modalités de paiement des prestations de Mise en œuvre du service sont précisées dans la Proposition commerciale. Il est, par ailleurs, expressément prévu que la première facturation du Service aura lieu à la date de Mise en œuvre du Service.

Sauf exception pour le produit e-commerce ou il est, expressément prévu que la première facturation du Service aura lieu 1 mois après la date de mise en œuvre du Service en pré-production. Explication ANNEXE C

En cas de terminaison anticipée du contrat pour quelque raison que ce soit, les parties conviennent que le Client payera à DL NEGOCE, à première demande de cette dernière, une indemnité de rupture anticipée équivalente à la redevance mensuelle du Service multipliée par le nombre de mois restant à courir jusqu'à l'expiration de la Durée Initiale (ou de la Période de Renouvellement en cours, selon le cas), à la date effective de la résiliation, à laquelle s'ajoutera le cas échéant le solde du coût de mise en œuvre.

Il est précisé que le prix de l'exécution des services de support au titre des Conditions Particulières de Support Progiciel est inclus dans la présente redevance de droit d'utilisation du Progiciel en « Mode ASP ».

8. Conformité

Dans les trente (30) jours suivant la Date de Démarrage, le Client vérifiera la conformité du Service, c'est-à-dire effectuera un contrôle de conformité sur la base d'une utilisation du Service en temps réel par ses Utilisateurs finaux, ci-après la « Période de Recette ».

A défaut de démonstration de l'existence d'Anomalies durant cette Période de Recette, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, le Service sera réputé conforme.

En cas de difficultés, il appartient au Client de les notifier à DL NEGOCE de la manière la plus précise et la plus documentée possible, de manière à ce que ces difficultés puissent ensuite être appréciées entre les Parties, lesquelles détermineront d'un commun accord si elles constituent une Anomalie, ou si elles ont une cause non imputable au Service.

Dans l'hypothèse de l'existence d'Anomalies, DL NEGOCE s'engage à en entreprendre la correction et/ou le contournement dans les meilleurs délais.

La correction (ou le contournement) par DL NEGOCE des Anomalies bloquantes (celles qui empêchent l'accès aux fonctionnalités essentielles du Progiciel) notifiées par le Client durant la Période de Recette entrainera automatiquement recette définitive du Service.

Les Anomalies non-bloquantes, c'est-à-dire celles qui n'empêchent pas d'accéder aux fonctions essentielles du Progiciel, ne sauraient empêcher la recette définitive du Service, mais pourront faire l'objet de réserves de la part du Client ; réserves qui seront prises en compte par DL NEGOCE dans le cadre de activité normale de maintenance telle que décrite dans les Conditions Particulières de Support.

Si les Anomalies proviennent des éléments fournis par le Client tels que notamment son système d'information, ses données, paramétrages ou ses moyens de raccordement à la Plateforme d'hébergement de DL NEGOCE, celles-ci feront l'objet, dans les meilleurs délais, d'une correction de sa part, et ne sauraient remettre en cause la recette définitive du Service.

Nonobstant ce qui précède, toute utilisation du Service de manière opérationnelle par le Client, même partielle, entraine recette définitive de celui-ci.

9. Garanties

9.1 Garantie de DL NEGOCE

DL NEGOCE garantit au Client (i) qu'il a toute capacité et pouvoir, ainsi que toutes les droits et/ou licences et/ou autorisations nécessaires, pour exécuter ses obligations découlant des présentes Conditions Particulières, (ii) que les Services seront fournis avec la diligence requise par un personnel dûment qualifié et formé (iii) que les Services seront réalisés dans le respect des lois et des réglementations applicables à DL NEGOCE dans le cadre de la fourniture des Services, (iv) que les Services satisferont aux niveaux d'engagement et standards de service détaillés dans les présentes conditions, et (v) que, dans le cas d'Anomalies affectant les Services d'hébergement imputables à DL NEGOCE, celle-ci en entreprendra la correction dans des délais raisonnables.

9.2 Garantie du CLIENT

Le Client garantit qu'il a toute capacité et pouvoir pour conclure le présent contrat tant en son nom, qu'au nom et pour le compte de ses Sociétés Apparentées bénéficiant des Services. Le Client se porte fort du respect par ces dernières des obligations prévues au présent contrat.

9.3 Garantie contractuelle

DL NEGOCE s'engage à garantir le Progiciel pendant une période de trois (3) mois à compter de la Date de Démarrage du Service ou, lorsqu'un lotissement est intervenu, de la livraison des composants constitutifs du lot installé.

Au titre de cette garantie, DL NEGOCE s'engage à corriger les Anomalies par mise à disposition d'une version corrective ou à fournir une solution de contournement au Client dans des délais raisonnables et selon les modalités de garantie définies dans les Conditions Générales.

10. Droits D'accès et d'utilisation

DL NEGOCE concède au Client et à ses Sociétés Apparentées bénéficiant des Services, pour la durée du présent contrat, les droits d'accès et d'utilisation des plateformes DL NEGOCE mises à disposition du Client dans le cadre des Services, uniquement pour les besoins internes de gestion du Client et desdites Sociétés Apparentées, dans la limite du nombre d'utilisation simultanées autorisées défini dans la Proposition commerciale.

Ces droits d'accès et d'utilisation sont personnels, non exclusifs, non cessibles et non transférables.

Toute autre utilisation, et notamment toute mise à disposition à des tiers, y compris à titre gratuit, est strictement interdite.

DL NEGOCE se réserve la faculté d'assortir le Progiciel d'un dispositif technique susceptible d'empêcher tout usage dudit Progiciel non expressément autorisé au titre des présentes. En outre, le Client donne son autorisation à DL NEGOCE pour réaliser les audits de contrôle par télémanagement.

11. Données du Client - Restitution

Le Client reste propriétaire des données collectées et traitées dans le cadre des traitements effectués avec les applications informatiques mises à sa disposition dans le cadre des présentes conditions particulières.

DL NEGOCE s'interdit de communiquer, de sa propre initiative et en dehors du cadre des présentes, les données du Client à un tiers sans l'accord préalable et écrit de celui-ci.

12. Résiliation

En sus des dispositions relatives à la résiliation prévues aux Conditions Générales, DL NEGOCE pourra résilier le Contrat en cas de défaillance du Client dans l'utilisation des lignes de communication dans les conditions définies à l'article 6.6 des présentes.

Il est de convention expresse que cette résiliation ne dispensera pas le Client de payer les redevances restant dues jusqu'à la fin du contrat de licence ASP.

13. Responsabilité

DL NEGOCE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Service en cas d'indisponibilité du réseau Internet, intrusion extérieure, virus informatique, ou cas de force majeure. A ce titre, le Client déclare avoir parfaitement connaissance des risques liés à l'utilisation du réseau Internet.

DL NEGOCE ne garantit pas l'aptitude du Service à atteindre des objectifs que le Client se serait fixé ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision mais qu'il n'aurait pas, d'une part, préalablement exposées par écrit de façon exhaustive et qui, d'autre part, n'auraient pas fait l'objet d'une validation expresse de DL NEGOCE.

L'usage que le Client fait des résultats obtenus en utilisant le Service est sous sa responsabilité.

ANNEXE A – Mise en œuvre du Service

Le planning du projet de mise en œuvre sera établi conjointement entre le client et DL NEGOCE, lors de la première réunion après signature du contrat.

Les phases principales de la mise en œuvre sont les suivantes :

Etude de phasage ou Journée d'audit

Définition de la structure hiérarchisée des données (Sociétés, Dépôts, activités, articles, Clients, Tarifs, ...)

Etude des paramétrages du progiciel

Définition des processus en accord avec les modèles d'organisation de l'entreprise.

Définition des droits et des profils des utilisateurs.

Mise en service de la plateforme :

Mise à disposition des ressources techniques (logicielles et matérielles) hébergées.

Vérification du système

Paramétrage

La mise en œuvre du service est validée par l'émission d'un Procès Verbal de mise en œuvre précisant la liste exhaustive des Modules / Produits activés.

ANNEXE B – Niveau de Service pour l'Hébergement des Services « OPEN »

B.1 Disponibilité du Service

B.1.1 Disponibilité de l'applicatif

- Plages horaires :

Traitements Transactionnels : 7h – 19h du lundi au Samedi inclus, jours ouvrés.

Batch : 19h – 23h et de 4h00 à 7h00 du lundi au samedi inclus. (plage d'ouverture pour les traitements de masse à la demande)

Une plage fixe de 23h00 à 4h00 doit rester disponible pour la maintenance et sauvegarde de la base de données.

- Calendrier

TP : Tous les jours ouvrés sauf le dimanche

Batch : Toute l'année sauf le dimanche.

B.2 Sécurité des Accès aux données du client

L'infrastructure technique DL NEGOCE est raisonnablement sécurisée de manière à prévenir les interruptions de services.

Le Client aura la possibilité d'auditer l'infrastructure technique mise en place par DL NEGOCE.

B.3 Sécurité de l'infrastructure

La Plateforme d'hébergement sur laquelle est installé le Progiciel est hébergé dans le bureau de DL NEGOCE situés à Colombelles dans un parc technologique permettant d'accéder à toutes les nouvelles technologies qui seront développées par les opérateurs de télécommunication. Les Serveurs mutualisés sont la propriété de DL NEGOCE.

La salle blanche héberge également les serveurs Internes (développement, tests, administratif, démonstration, bureautique, messagerie, hot line, sécurité, etc...).

Elle est précédée d'un sas protégé, avec porte blindée, sans ouverture extérieure et un accès par reconnaissance d'empreinte digitale strictement personnel et attribué aux seules personnes habilitées. Toutes les entrées et sorties de la salle sont enregistrées.

La climatisation est doublée et extensible en puissance.

Télésurveillance : Un dispositif de caméra enregistre les déplacements à l'extérieur du bâtiment 24h/24.

Accès au site : L'accès au bâtiment est réalisé au moyen d'un contrôle d'accès individuel.

Protection contre le feu : un anti-feu par réservoir de gaz lié à des détecteurs et une sécurité d'alerte.

Protection Electrique : Les alimentations électriques sont redondées et secourues. Un onduleur et un groupe électrogène extérieur avec démarrage automatique afin de palier les baisses de tension et les coupures d'électricité.

Protection Système : un logiciel de supervision permettant de prévenir l'assistance et le collaborateur en astreinte d'un incident sur le système.

Réseaux : Par ailleurs, les Serveurs sont protégés par des dispositifs de firewall de type « FortiGate ».

Matériel : contrats de maintenance, entretiens réguliers

En cas de défaut constaté, DL NEGOCE devra s'engager sur un plan d'actions, partagé par le Client, pour le rétablissement d'une infrastructure sécurisée.

B.4 Plan de continuité

Le plan de continuité d'activité est défini par le nombre maximum d'interruptions de service.

B.4.1 Définition d'une interruption de service

L'interruption de service correspond à l'indisponibilité de tout ou partie des fonctionnalités d'un des progiciels de la gamme OPEN dont l'accès est couvert par le présent contrat, dont la société DL NEGOCE pourrait être tenue comme responsable (interruption de service TP ou batch, pendant les plages de disponibilité définies précédemment).

B.4.2 Limite de Responsabilité de DL NEGOCE

Les défaillances des postes utilisateurs ainsi que les défauts de connexion des liens internet, dont la fourniture et la maintenance sont sous la responsabilité du Client, ne peuvent être considérées comme un défaut de service de DL NEGOCE.

Les interruptions de service programmées à l'avance, correspondant à l'activité d'hébergeur de DL NEGOCE (activités de maintenance ou de mise à jour interne par exemple), ne pourraient pas être assimilées par le Client à un défaut du service rendu. En contrepartie, DL NEGOCE s'engage à informer le Client de la période d'interruption des services au moins **5 jours à l'avance** et préciser la durée d'indisponibilité et la date de remise en service, à l'exception d'une maintenance d'urgence pour résoudre un dysfonctionnement constaté, qui doit être décidée de manière concertée entre DL NEGOCE et le Client.

Exemples d'interruptions de service de la responsabilité de DL NEGOCE :

Arrêt de fonctionnement d'un des serveurs de la plateforme DL NEGOCE utilisée par le client, notamment en cas de coupure de courant EDF sur le site de Colombelles

non compensé par le système des onduleurs, du groupe électrogène ou de la bascule sur le site de secours si le service est choisi.

Les conditions de sécurisation de fourniture du Service sont exhaustivement définies aux présentes Conditions particulières. Elles n'impliquent donc par une redondance à 100% de la Plate-forme d'hébergement, laquelle pourrait néanmoins être souscrite par le Client dans le cadre d'un avenant au présent Contrat. Dans la mesure où l'option d'une redondance à 100% n'a pas été souscrite par lui, le Client est informé qu'en cas de sinistre total de la Plate-forme d'hébergement (tel notamment qu'incendie, explosion...), DL NEGOCE sera néanmoins en mesure de lui restituer une sauvegarde contenant son environnement applicatif (progiciel + paramétrage du Client), ainsi que ses données. Le Client sera donc en capacité de réinstaller cet environnement applicatif et ses données dans son propre environnement, le temps que les parties décident de la suite à donner au présent Contrat.

B.4.3 Procédure de remontée d'interruption de Service

Chaque interruption de service sera signifiée par Le Client auprès de DL NEGOCE par l'ouverture d'un ticket d'incident auprès de la HOTLINE. En cas d'interruption de service répétée (voir tableau ci-après), elle sera signifiée par le Client par courrier recommandé avec accusé de réception, au plus tard 8 jours après le constat d'une répétition de l'incident.

Nombre maximum d'interruptions de service

Les interruptions de service TP seront recensées sur les plages de disponibilité du TP.

Les interruptions de service batch seront recensées à J+1 par rapport à des traitements batch prévus à J.

Calendrier	Nombre maximum d'interruptions involontaires
Période à partir du 01/01/2011	12 par an

B.5 Plan de reprise d'activité

Le plan de reprise d'activité est défini par la Durée maximum de redémarrage d'activité après un crash du serveur au cœur de la Plateforme d'hébergement.

Ci-dessous est précisé le périmètre de gestion sur lequel DL NEGOCE et le Client s'engagent à définir clairement ce qui doit redémarrer en priorité :

Liste à choix multiples :

Outil de gestion OPEN PRO ou OPEN ENTREPRISE

Outil de reporting et d'analyse : OPEN REPORT

Outils comptable : OPEN COMPTA

Outils de e-commerce : OPEN WEB

La téléphonie et la messagerie n'étant pas englobées dans ce périmètre.

Délai maximum de redémarrage d'activité suite à incident :

Suite à une interruption de service pendant la plage TP : de 4 à 24 heures, à partir de l'heure d'interruption de service constatée en fonction de l'interruption constatée ;

Suite à une interruption de service pendant la plage batch : 12 heures, à partir de l'heure de constat d'interruption de service. (la remise en route s'opérant en plage horaire TP)

B.6 Sauvegarde des données de production

La société DL NEGOCE s'engage à assurer la sauvegarde des données de gestion présentes sur les logiciels hébergés, en dehors de la journée de production entre 23h00 et 4h00. En cas de dysfonctionnement, une alerte sera envoyée à l'astreinte DL NEGOCE.

B.6.1 Sauvegarde Système

Les sauvegardes du Système d'exploitation seront journalières, hebdomadaires et mensuelles avec archivage dans un coffre ignifugé pour les sauvegardes journalières, hebdomadaires et mensuelles, complété d'un archivage externe pour les sauvegardes hebdomadaires.

Seront sauvegardés les systèmes d'exploitation nommément désignés ;

OS-400, WINDOWS, WINDOWS TSE, VMWARE, LINUX,

B.6.2 Sauvegarde des données

Les sauvegardes des données (fichiers des Clients créés à partir des logiciels achetés en licence) seront journalières, hebdomadaires et mensuelles avec archivage dans un coffre ignifugé pour les sauvegardes journalières hebdomadaires et mensuelles, complété d'un archivage externe pour les sauvegardes hebdomadaires. A défaut d'avenant, sur le contrat, DL NEGOCE s'engage à stocker un historique de données de 5 ans maximum sur la machine de production.

B.6.3 Profondeur Maximum de pertes de données

La perte éventuelle des informations saisies par les équipes du Client ne pourra en principe pas dépasser **2 journée(s) de production**.

En cas d'incident, la restauration des données s'effectuera par la société DL NEGOCE à la demande du Client. Sauf indication particulière du Client, la restauration s'effectuera sur la base de la dernière sauvegarde à **J-1**, en cas d'incident à **J**. La restauration du système devra être terminée **24h** après la demande du Client.

B.6.4 Spécifications Opérationnelles du Service

Chacune des deux parties s'engage à mettre en œuvre et entretenir un environnement opérationnel qui garantit la qualité de fonctionnement du Système Informatique et plus généralement le respect du présent contrat.

Il est précisé à cet égard que le rôle de DL NEGOCE est limité à la sauvegarde du système et des données et à l'Hébergement, la Maintenance et la mise à jour du Système Informatique.

DL NEGOCE est souscripteur du réseau BVPN ORANGE, assurant ainsi la connexion du serveur au réseau virtuel. DL NEGOCE n'est pas pour autant opérateur de télécommunications, et ne peut encourir la moindre responsabilité en raison du fonctionnement ou des dysfonctionnements des réseaux de transmission ou de leur débit.

DL NEGOCE ne pourra pas non plus être tenu responsable des éventuels dysfonctionnements liés au matériel utilisé par le Client.

Le Client devra prendre toutes précautions utiles pour éviter la contamination par virus des données ou des logiciels.

Chacune des parties, en ce qui la concerne, doit assurer la Maintenance et la pérennité des droits sur ses matériels, logiciels et services nécessaires à la transmission et à son propre accès au Serveur, réception des données et à la sauvegarde des données et du Système Informatique.

B.7 Organisation du suivi du Service

Un responsable « Hébergement » est nommé par DL NEGOCE parmi son personnel pour le suivi de la

prestation d'Hébergement du Système Informatique. Ce responsable pourra faire appel à des personnes internes à DL NEGOCE ou externes (exemple : FRANCE-TELECOM, IBM, ...).

Des réunions pourront être effectuées à la demande du Client ou de DL NEGOCE afin de résoudre des problèmes urgents.

ANNEXE C – Mise en oeuvre du Site e-commerce et portail clients

OPEN WEB est un site marchand en lien direct et permanent avec le logiciel de gestion commerciale, entièrement administrable et optimisé pour le référencement.

Un accès dédié et sécurisé 24h/24 et 7j/7.

- Mise en place d'OPEN WEB en mode autonome,
- Mise en place d'OPEN WEB intégré dans un site institutionnel existant,

Mise à dispo d'une plateforme de préproduction : disposition d'un environnement de travail qui permet de recetter les processus et paramétrages mis en place dans le cadre du projet.