

CONTRAT DE SERVICES MyZimbra

CONDITIONS GENERALES

Le présent contrat est passé entre le Client, tel qu'identifié lors de sa Souscription au Service et la Société CLOUD TEMPLE, S.A.S., au capital de 13 100 000 Euros, dont le siège sis au 215 avenue Georges Clémenceau, 92000 Nanterre, RCS Nanterre 400 336 00012.

Ci-après « CLOUD TEMPLE ».

CLOUD TEMPLE est une société prestataire de services permettant à ses clients l'utilisation de logiciels et serveurs en mode hébergé, disposant de ressources réseaux, de plateformes technologiques au moyen desquelles elle est susceptible de concéder des accès permettant leur utilisation par le Client, et de fournir, à cette occasion, des prestations de maintenance relatives à ces services, et des prestations éventuelles connexes.

Le Client est un professionnel qui souhaite pouvoir utiliser les produits et services de CLOUD TEMPLE décrits à la Souscription au Service MyZimbra et bénéficier ainsi à titre non exclusif de tout ou partie des Services et de l'usage des Plateformes MyZimbra pour l'exercice de son activité professionnelle, dans les conditions énoncées au Contrat de Services.

1. DEFINITIONS

Administrateur(s) du Client : signifie des Utilisateurs Autorisés particuliers désignés par le Client, disposant d'un accès à distance privilégié à la Plateforme MyZimbra leur permettant de créer et supprimer des Utilisateurs et mandatés par le Client pour procéder, le cas échéant, à la Souscription de Services MyZimbra Additionnels.

Anomalie signifie un dysfonctionnement de la Plateforme MyZimbra ou du Service, reproductible et non imputable à une mauvaise utilisation ou à une modification des accès ou du paramétrage de la Plateforme MyZimbra ou du Service par le Client ou toute autre personne autorisée ou non.

Catalogue des Services signifie le document mis à la disposition du Client par CLOUD TEMPLE, le cas échéant mis à jour périodiquement par CLOUD TEMPLE en fonction de l'évolution de son offre, énumérant les accès à la Plateforme MyZimbra et Services faisant partie de l'offre de CLOUD TEMPLE et susceptibles d'être souscrits par le Client, après commande du Client acceptée par CLOUD TEMPLE, par la Souscription au Service MyZimbra, ou la Souscription de Services MyZimbra Additionnels.

Centre Serveur signifie l'ensemble des ordinateurs, logiciels, et équipements associés appartenant à CLOUD TEMPLE, ou que CLOUD TEMPLE est autorisée pour ses besoins ou les besoins de tiers à utiliser, localisés en France ou, le cas échéant, à l'étranger et qui sont connectés à des réseaux de télécommunications les reliant à l'Internet.

Contrat de Services signifie les documents constituant l'intégralité des accords liant les parties, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, et constitués des présentes Conditions Générales, des Souscriptions au Service MyZimbra ainsi que du devis accepté par le client si celui-ci contient des conditions particulières accordées au Client.

Dimensionnement du Service désigne tout choix d'options et de dimensionnement des capacités du Service effectué par le Client parmi les offres existantes de CLOUD TEMPLE, selon différentes métriques propres aux caractéristiques de chaque Service concerné, telles que retenues à la Souscription au Service MyZimbra et dont les critères sont explicités notamment à l'article 5.

Editeur : Synacor, Inc. 40 La Riviere Drive, Suite 300 Buffalo, NY 14202

Heures d'Ouverture de CLOUD TEMPLE désignent les horaires de service support de 8h30 à 18h du lundi au vendredi.

Infrastructure du Client signifie l'ensemble de ressources réseaux, logicielles et matérielles mises en œuvre au sein des locaux ou des moyens d'exploitation du Client, appelés à se connecter ou fonctionner en relation avec tout ou partie de la Plateforme MyZimbra et des Services, notamment tous réseaux locaux du Client, câblages et prises réseau, équipements réseau, switches, serveurs, logiciels, postes informatiques, téléphones, PDA, terminaux de communication, etc., et dont le Client est responsable de la mise en œuvre et du bon fonctionnement, conformément à l'état de l'art, à l'article 5 et à toute documentation éventuellement fournie.

Instruction de Mise en Service signifie l'instruction donnée par le Client à CLOUD TEMPLE, constatant, en accord avec CLOUD TEMPLE, le début de la fourniture du Service conformément au Contrat de Services.

Plateforme MyZimbra signifie l'infrastructure matérielle, réseau et logicielle, mise en œuvre et opérée par CLOUD TEMPLE, ou ses sous-traitants, pour la fourniture des Services.

Services signifie les services souscrits par le Client, faisant usage de la Plateforme MyZimbra, dont CLOUD TEMPLE est le fournisseur, tels que désignés à la Souscription au Service MyZimbra.

Services d'Assistance signifie les Services exposés plus en détails en article 7.

Souscription au Service MyZimbra signifie la souscription effectuée par un représentant légal du Client sur le site www.MyZimbra.net, valant signature de conditions particulières aux présentes Conditions Générales des Services MyZimbra, et faisant partie du Contrat de Services sous réserve d'acceptation par CLOUD TEMPLE. La Souscription au Service MyZimbra indique notamment les Services commandés, les barèmes des services ou tarifs, et les particularités des Services commandés par le Client.

Souscription de Services MyZimbra Additionnels signifie une Souscription au Service MyZimbra effectuée par un Administrateur du Client sur le site www.MyZimbra.net, à des services ou capacités additionnels disponibles au catalogue de CLOUD TEMPLE au moment de ladite souscription, et valant signature de conditions particulières additionnelles rattachées au même Numéro de Contrat de Services et régies par les présentes Conditions Générales des Services MyZimbra.

Utilisateurs Autorisés signifie un utilisateur membre du personnel du Client, faisant partie de l'effectif du Client ou placé sous son contrôle et sa responsabilité, selon une liste tenue à jour par le Client, et qui est susceptible d'utiliser la Plateforme MyZimbra ou les Services en conformité avec le présent Contrat de Service.

2. OBJET

2.1

La fourniture des Services en exécution d'un Contrat de Services par CLOUD TEMPLE ne revêt aucun caractère exclusif, CLOUD TEMPLE se réservant la faculté de fournir des Services identiques, similaires ou distincts à des tiers au moyen de la Plateforme MyZimbra.

2.2

Le Contrat de Services comporte la fourniture des Services suivants :

Le Service souscrit par le Client, fourni comme indiqué en article 5, des Services d'Assistance, comme indiqués en article 7 consistant en une assistance à l'administration et une assistance corrective de la Plateforme MyZimbra et du Service.

2.3

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'accès à la Plateforme MyZimbra et aux Services souscrits, à la demande du client et à ses frais, CLOUD TEMPLE pourra procéder à une prestation de configuration de la Plateforme MyZimbra en vue de la fourniture du Service au Client. Cette prestation s'achève par la fourniture par le Client d'une Instruction de Mise en Service valant recette. Les Parties conviennent expressément que la recette est indépendante de l'état de fonctionnement ou de finalisation de l'Infrastructure du Client, dont le Client a l'entière responsabilité, et qu'aucune contestation autre que celle relative à l'accessibilité de la Plateforme MyZimbra et des Services selon les caractéristiques décrites dans l'article 5 ne saurait être prise en considération. Le Client fait son affaire de l'installation des postes individuels d'accès à la Plateforme MyZimbra et aux éléments du Service, permettant leur usage par les Utilisateurs Autorisés.

3. SOUSCRIPTION DE SERVICES MyZimbra ADDITIONNELS

3.1

Après la première Souscription au Service MyZimbra, le Client a la faculté de procéder à la Souscription de Services MyZimbra Additionnels, notamment en souscrivant à ces services au travers des accès à la Plateforme MyZimbra octroyés aux Administrateurs du Client.

3.2

Sous réserve d'acceptation par CLOUD TEMPLE, la Souscription de Services MyZimbra Additionnels permet au Client de bénéficier d'accès supplémentaires à la Plateforme MyZimbra et Services faisant partie de l'offre de CLOUD TEMPLE tels qu'énumérés au Catalogue des Services au moment de cette Souscription de Services MyZimbra Additionnels.

3.3

Le Client sera averti par email après sa Souscription de Service MyZimbra Additionnels.

3.4

La création ou la suppression de comptes d'Utilisateurs Autorisés supplémentaires par un Administrateur du Client constitue une Souscription de Services MyZimbra Additionnels entraînant une modification du prix du Service comme

indiqué en article 13, mais ne modifie pas les autres caractéristiques de la Souscription au Service MyZimbra, ni la durée de la Souscription au Service MyZimbra.

4. DUREE

4.1

Le présent Contrat de Services constitue un contrat cadre par lequel, après la Souscription au Service MyZimbra initiale, le Client est susceptible de procéder à la Souscription de Services MyZimbra Additionnels. Le présent Contrat de Services est passé pour une durée indéterminée en tant que contrat cadre.

Le Client peut résilier le contrat de services à tout moment. CLOUD TEMPLE devra adresser au client une LRAR d'un préavis d'au moins de deux mois avant toute résiliation.

4.2

La Souscription à des Services MyZimbra est faite pour la durée choisie par le Client lors de sa souscription, avec une durée minimale d'un (1) mois.

4.3

Le Client opte, lors de sa commande, pour une modalité de paiement en prélèvement automatique, l'abonnement sera tacitement reconductible indéfiniment pour des durées égales à la durée initiale, sauf dénonciation effectuée l'une ou l'autre des parties par l'envoi d'une Lettre Recommandée avec A.R. adressée avec un préavis d'au moins un (1) mois avant l'échéance du terme en cours. En cas de résiliation anticipée, le Client s'engage au paiement immédiat de l'intégralité des échéances restantes, sans préjudice de l'indemnisation de tout autre dommage causé par le Client à MyZimbra du fait d'une résiliation avant l'échéance.

4.4

La résiliation du présent Contrat de Service entraînera automatiquement et de plein droit la résiliation des Souscriptions signées en vertu de celui-ci. De même, la résiliation de toutes les Souscriptions passées en vertu du présent Contrat de Service entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation du présent Contrat de Services en tant que contrat cadre. En revanche, la résiliation d'une partie seulement desdites Souscriptions n'entraînera pas celle du Contrat de Service.

5. SERVICES

5.1

Sauf stipulation contraire expresse dans le présent Contrat de Service ou dans une Souscription, CLOUD TEMPLE s'engage à la fourniture des Services MyZimbra sur la base d'une obligation de moyens. Dans ce cadre, elle s'engage à faire ses meilleurs efforts raisonnables pour apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture des Services.

5.2

En revanche, constitue pour CLOUD TEMPLE une obligation de résultat le respect :

- De la disponibilité de la plateforme 99,9% pour l'accès au Service sauf en cas de maintenance programmée par CLOUD TEMPLE
- Garantie du temps de rétablissement (intervention d'une durée de 4h maximum) pour l'accès au Service
- Des délais et des dates convenues entre les Parties ;
- Des obligations issues de l'article 15 (« Données à caractère personnel et confidentialité »).

5.3

Dans le cadre de la fourniture des Services, CLOUD TEMPLE met à disposition du Client des moyens matériels, réseaux et logiciels afin de rendre accessible les fonctionnalités de la Plateforme MyZimbra, par les Utilisateurs Autorisés de l'Infrastructure du Client, à tout Utilisateur Autorisé directement ou indirectement connecté au Centre Serveur.

5.4

Le Service souscrit comporte la fourniture du Service selon un certain Dimensionnement du Service, correspondant à certaines métriques ou capacités propres à chaque type de Service, telles qu'exprimées dans la Souscription aux Services MyZimbra, pour le prix convenu de la fourniture de ce Service. Le choix de ce Dimensionnement du Service est sous la responsabilité du Client.

5.5

CLOUD TEMPLE fera toute diligence pour suivre l'évolution du trafic du service de ses Clients dans le cadre du Dimensionnement du Service. Dans le cas où le Client prévoit une montée très rapide, ou inhabituelle, le Client s'engage à en informer CLOUD TEMPLE dès cette qu'il en a pris la décision.

5.6

Le Client s'assurera que l'Infrastructure du Client ou toutes ressources, logiciels, réseaux ou matériels amenés à se connecter ou faire usage de la Plateforme MyZimbra ou des Services, est stable et n'est pas susceptible de perturber le fonctionnement du Service, de la Plateforme MyZimbra, du Centre Serveur, ou de toutes ressources de CLOUD TEMPLE. Le Client est également responsable de la sécurité de l'Infrastructure du Client. Ainsi, il appartient au Client de s'assurer que tous les éléments intégrés par lui à l'Infrastructure du Client ou utilisés en relation avec les Services ou la Plateforme MyZimbra sont exempts de tous virus connus ou de logiciels malveillants.

5.7

Le Client déclare bien connaître l'Internet, ses caractéristiques et ses limites et reconnaît notamment que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée, voire indisponibles, que, s'agissant des Services permettant un stockage d'un contenu numérique, les Utilisateurs Autorisés sont susceptibles d'être localisés en tout lieu et que le ou les contenus peuvent de la sorte être disséminés, reproduits, représentés et plus généralement diffusés sans limitation géographique, qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur ses équipements de la contamination par des virus, bombes logiques, Chevaux de Troie, etc., ou tout autre programme nuisible ou destructeur, comme de tentatives d'intrusion dans le système d'information de son entreprise par des tiers via l'Infrastructure du Client ou les Services, qu'il appartient au client de veiller à la sécurisation du fonctionnement de l'Infrastructure du Client, de sorte, notamment, à éviter les intrusions de tiers non autorisés et à ne pas compromettre les mesures raisonnables de sécurité que CLOUD TEMPLE a pu adopter pour le Centre Serveur et la Plateforme MyZimbra, que du fait de leur mise à disposition des Utilisateurs Autorisés, le Centre Serveur, la Plateforme MyZimbra et les Services fournis au Client par CLOUD TEMPLE peuvent, en dépit des mesures raisonnables de sécurité que CLOUD TEMPLE a adoptées, faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisés et les données véhiculées ou stockées être en conséquence corrompues.

5.8

Du fait des caractéristiques et limites de l'Internet, CLOUD TEMPLE ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, notamment : les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation du réseau Internet, 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 les mesures raisonnables de sécurité mises en place par CLOUD TEMPLE, les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

5.9

Les contenus circulant ou stockés au travers des Services relèvent de la décision et de la responsabilité exclusive du Client, étant rappelé que la mise à disposition de la Plateforme MyZimbra et des Services fournis au Client par CLOUD TEMPLE sont d'ordre strictement technique. Le Client veillera à ce que chaque contenu respecte les bonnes mœurs et la législation en vigueur. A ce titre, le Client effectuera toutes surveillances, dans la limite légalement permise, de l'Infrastructure du Client et de l'usage par les Utilisateurs Autorisés du Centre Serveur, de la Plateforme MyZimbra et des Services fournis, de manière à prévenir et à remédier notamment à toute atteinte aux bonnes mœurs et à l'ordre public, ou à tout contenu illicite. CLOUD TEMPLE se réserve le droit de résilier le Contrat de Service ou la Souscription concernée de plein droit, sans préavis ni indemnité due au Client, en cas de manquement aux obligations issues du présent article 5.9.

5.10

Plus particulièrement, le Client s'engage à ne pas utiliser les ressources mises à disposition par CLOUD TEMPLE dans le cadre de chaînes de lettres, de "courriers-poubelles" ("junk email"), de multi-postages excessifs ou de tout autre message en nombre ou non sollicité (commerciaux, promotionnels ou autres).

5.11

Les caractéristiques de la Plateforme MyZimbra et des Services sont susceptibles de faire l'objet d'évolutions, selon l'évolution de l'offre de CLOUD TEMPLE. Occasionnellement CLOUD TEMPLE pourra changer les codes, adresses IP, interrompre le Service pour des raisons opérationnelles, de maintenance ou en cas d'urgence. Le cas échéant, ces modifications pourront donner lieu à une maintenance programmée de CLOUD TEMPLE sur sa Plateforme MyZimbra, dont CLOUD TEMPLE informera le Client. Lesdites modifications pourront consister, notamment, en un changement de logiciels, produits, fournisseurs de CLOUD TEMPLE, qui seront de plein droit intégrés dans le périmètre du Contrat de Services dès lors que CLOUD TEMPLE les mettra en œuvre, en lieu et place des précédentes caractéristiques de la Plateforme MyZimbra et des Services.

5.12

CLOUD TEMPLE se réserve la possibilité de cesser la commercialisation d'un Service. Le Client sera prévenu par tout moyen et continuera d'avoir accès au Service pour la durée de l'abonnement auquel il aura souscrit et disposera au minimum d'un préavis d'un mois avant que l'accès au Service ne soit définitivement interrompu. Le Client devra prendre, dans ce délai, toutes les dispositions de sauvegarde de ses données. La cessation de la commercialisation d'un Service par CLOUD TEMPLE ne pourra donner lieu à aucune indemnisation ni réparation quelconque de la part de CLOUD TEMPLE au Client.

6. COLLABORATION DES PARTIES

6.1

Pour permettre à CLOUD TEMPLE de mener à bien ces travaux, le Client devra apporter sa collaboration et veillera notamment à : mettre à disposition des techniciens de CLOUD TEMPLE tous les éléments nécessaires à la bonne connaissance du problème, mettre ces techniciens en rapport avec toutes les personnes de l'entreprise concernées par le problème étudié et désigner parmi celles-ci, un responsable de l'ensemble de l'opération investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées par CLOUD TEMPLE, mettre en place tous les moyens (tels que la création

d'un groupe d'étude spécialisé, l'organisation de réunions périodiques des responsables, la publication de notes de services, etc.) propres à :

- assurer la liaison entre l'étude en cours et l'ensemble de l'entreprise,
- investir de l'autorité de la Direction Générale les solutions mises en place,
- ne pas retarder la recette des dossiers de chaîne et de programme qui seront constitués au fur et à mesure de l'avancement des travaux d'installation et de paramétrage précédant la mise en service,
- fournir toutes informations techniques, accès, codes, etc., éventuellement nécessaires à la mise en œuvre de l'exécution des Services,
- à signaler à CLOUD TEMPLE toutes Anomalies affectant la Plateforme MyZimbra ou le Service.

6.2

En cas de difficultés nées du non-respect par le Client des obligations mises à sa charge en article 6.1 ci-avant, au présent Contrat de Service, ou en cas de changement dans la définition des données de départ (responsable désigné par le Client, nature du problème, configuration du matériel, orientation de la solution à mettre en place, etc.), les délais d'exécution et coûts pouvant être prévus pourront être révisés en conséquence.

6.3

CLOUD TEMPLE tient le responsable du Client au courant de l'achèvement des travaux d'installation et de paramétrage précédant la mise en service et de leur évolution.

En cas de difficultés liées aux opérations d'installation, de paramétrage ou de mise en œuvre préalables à la mise en service, les parties s'engagent à se rapprocher de bonne foi pour redéfinir, le cas échéant, l'objet du Contrat de Services. A défaut d'accord des parties, ou à défaut de solution technique envisageable, le Contrat de Services sera résilié de plein droit, sans autres formalités, sous réserve du règlement, par le Client des prestations exécutées par CLOUD TEMPLE à la date de résiliation.

7. SERVICES D'ASSISTANCE

7.1 Principes généraux

Les Services d'Assistance ne constituent pas un substitut à une formation, qu'il appartient au Client de donner à ses Utilisateurs Autorisés. Il appartient au Client de se former et de former les Utilisateurs Autorisés aux outils et technologies mises en œuvre au travers de la fourniture du Service.

S'agissant, en particulier, des personnels autorisés désignés par le Client pour l'usage de l'Assistance à l'Administration ou de l'Assistance Corrective comme indiqué ci-après, lesdites personnes devront disposer d'un bon niveau de connaissance techniques informatique et réseau, d'une bonne connaissance du système d'information du Client et de l'Infrastructure du Client et être dûment formées à l'usage de la Plateforme MyZimbra et des Services.

7.2

Assistance à l'Administration

Le Client désigne nommément le(s) Administrateur(s) du Client, à savoir un ou plusieurs de ses personnels, dont l'identité est mentionnée à la Souscription au Service MyZimbra, ou toute autre personne qu'il nommerait ultérieurement en remplacement, afin de bénéficier notamment d'un Service d'Assistance à l'Administration. Les personnes habilitées à utiliser ce service pourront faire usage du numéro de téléphone strictement confidentiel indiqué par CLOUD TEMPLE ainsi que d'une adresse e-mail utilisable avec ce numéro afin de solliciter CLOUD TEMPLE sur des questions relatives à l'usage des fonctionnalités avancées d'administration de la Plateforme MyZimbra, pendant les Heures d'Ouverture de CLOUD TEMPLE.

7.3

Assistance Corrective

Les prestations d'Assistance Corrective permettent au Client de porter les Anomalies à la connaissance de CLOUD TEMPLE.

Le Client pourra faire usage d'une adresse e-mail utilisable par le(s) Administrateur(s) du Client habilité à accéder à l'Assistance Corrective qui pourront exposer les Anomalies qu'ils auront constaté. Un numéro de ticket sera attribué à la demande d'Assistance Corrective. L'usage de l'adresse e-mail précitée est obligatoire, à l'exclusion de tout autre moyen de contact, pour le déclenchement de l'Assistance Corrective. Dans le cas où l'Anomalie signalée est avérée et nécessite une intervention de CLOUD TEMPLE, CLOUD TEMPLE déclenche ladite intervention. Le Client exécutera toutes procédures et tests selon les directives de CLOUD TEMPLE et rapportera leurs résultats aux techniciens de CLOUD TEMPLE.

CLOUD TEMPLE s'engage à prendre en compte l'Anomalie signalée et à faire ses meilleurs efforts pour la corriger, en fonction de son appréciation de la gravité et du degré d'urgence de la correction de l'Anomalie. Suite à l'examen de l'ensemble des éléments par CLOUD TEMPLE, CLOUD TEMPLE pourra procéder aux modifications sur la Plateforme MyZimbra ou le Service ou si nécessaire, adresser au Client toutes demandes de mise en œuvre de procédures de tests, ou de fichiers destinés à proposer une solution à l'Anomalie. Dans le cadre de la mise en œuvre de l'Assistance Corrective, le Client s'engage à exécuter les directives de CLOUD TEMPLE. Le cas échéant, CLOUD TEMPLE pourra programmer la correction de l'Anomalie lors d'une prochaine mise à jour de la Plateforme MyZimbra.

Si les techniciens de CLOUD TEMPLE estiment que le dysfonctionnement signalé par le Client n'est pas une Anomalie imputable à CLOUD TEMPLE, ils suggéreront au Client d'avoir recours à un prestataire local, qu'il appartient au Client de désigner pour une intervention sur site à sa charge. En outre, CLOUD TEMPLE se réserve alors la faculté de

refacturer au Client les coûts générés pour CLOUD TEMPLE en raison de cette sollicitation induite.

Le client accepte que CLOUD TEMPLE ne soit pas responsable du non-respect par l'Editeur, de ses engagements de temps de prise en compte et de résolution des Anomalies.

7.4

Toutes demandes du Client en relation avec une demande d'Assistance Corrective doivent faire état du numéro de ticket attribué par CLOUD TEMPLE comme indiqué en article 7.3, à peine d'irrecevabilité.

8. INTERRUPTIONS POUR MAINTENANCE ET AMELIORATION

8.1

CLOUD TEMPLE se réserve le droit d'interrompre la mise à la disposition des Utilisateurs Autorisés de tout ou partie de la Plateforme MyZimbra et/ou des Services pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration. CLOUD TEMPLE fera ses meilleurs efforts pour planifier et notifier ces interruptions au Client.

8.2

Par exception à ce qui précède, les interruptions de service pour mettre à jour les logiciels et les structures des bases de données peuvent être effectuées tous les jours à partir de 22 heures et ne donnent pas lieu à une notification. Ce type de mise à jour entraîne une interruption de service d'environ quinze (15) minutes.

8.3

Les interruptions de service pour les mises à jour importantes (par exemple : installation d'un nouveau logiciel, mise en place d'une nouvelle version comprenant des modifications importantes sur la base de données, etc.) ont lieu à partir de 22 heures. Ce type de mises à jour peut entraîner une interruption de service d'une durée totale de 4 heures maximum par intervention, sur une plage horaire allant de 22 heures à 6 heures du matin.

8.4

En cas d'absolue nécessité, CLOUD TEMPLE se réserve la possibilité d'interrompre le fonctionnement de tout ou partie du Centre Serveur pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Services et ce quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention.

8.5

Les interruptions de service mentionnées au présent article 8 ne donneront droit à aucune indemnité vis-à-vis des Clients.

9. SAUVEGARDES

9.1

Sans préjudice des dispositions de l'article 12.8, CLOUD TEMPLE s'engage à prendre toute précaution raisonnable pour assurer la protection matérielle des données et programmes.

9.2

Dans le cas où des données sont supprimées par le Client, ces données sont placées dans la « corbeille » de la Plateforme MyZimbra où elles peuvent être récupérées par le Client pendant une durée maximale de 30 jours.

9.3

Compte tenu du fonctionnement de MyZimbra, dans le cas où le Client laisse expirer la durée maximale de conservation des données placées dans la « corbeille » indiquée en article 9.2, ou procède de lui-même au vidage de la « corbeille », ci-après les Données Purgées, MyZimbra place les données dans un double fond pour une durée de 30 jours. Si le client supprime intentionnellement ces données, CLOUD TEMPLE n'aura aucun moyen de les restaurer.

10. INTEROPERABILITE

10.1

Conformément à l'article L122-6-1 IV du code de la propriété intellectuelle, le Client peut obtenir auprès de CLOUD TEMPLE les informations sur l'interopérabilité des logiciels mis en œuvre par CLOUD TEMPLE au sein de la Plateforme MyZimbra dans la mesure où CLOUD TEMPLE disposerait de ces informations et des droits de propriété intellectuelle y afférents.

10.2

Pour ce faire, le Client devra adresser sa demande par lettre recommandée à : CLOUD TEMPLE 3 bis, rue de la Tuilerie 37550 Saint-Avertin, France.

CLOUD TEMPLE disposera d'un délai de deux mois pour transmettre au Client les informations demandées.

10.3 Les informations qui seront alors communiquées seront limitées aux parties du logiciel nécessaire à l'interopérabilité. Elles ne devront être utilisées que dans le but de réaliser l'interopérabilité. En aucun cas ces informations ne devront être : transmises par le Client à un tiers que ce soit à titre gratuit ou onéreux, ou utilisées pour la mise au point, la production ou la commercialisation d'un logiciel dont l'expression est substantiellement similaire ou pour tout autre acte portant atteinte au droit d'auteur de CLOUD TEMPLE ou de ses ayants-droits.

11. LIMITES

11.1

CLOUD TEMPLE est susceptible de fournir des prestations additionnelles, liées à la mise en œuvre ou à la fourniture de l'accès à la Plateforme MyZimbra ou à la fourniture du Service, telles que des prestations de développement. Ces prestations ne sont pas comprises dans l'objet du présent contrat, ou des Contrats de Service passés en son exécution, nécessitent un contrat séparé et donneront lieu à une facturation additionnelle aux tarifs et conditions en vigueur de CLOUD TEMPLE.

11.2

Le droit d'utilisation de la Plateforme MyZimbra et des Services concernés est consenti au Client pour le Dimensionnement du Service indiqué à la Souscription au Service MyZimbra.

11.3

Le présent Contrat de Services ne transfère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur tout ou partie de la Plateforme MyZimbra ou du Service.

12. OBLIGATIONS DU CLIENT

12.1

Le Client s'engage à ce que l'Infrastructure du Client et son utilisation du Service MyZimbra respectent les prérequis techniques pour un système de messagerie électronique hébergé notamment de façon non exhaustive l'accès au réseau internet conforme à l'utilisation des protocoles de messagerie standardisés ou d'un navigateur internet récent.

12.2

Le Client se verra attribuer des identifiants et codes d'accès strictement personnels à chaque Administrateur du Client et Utilisateur Autorisé, qu'il s'engage à conserver confidentiels.

Le Client se porte garant du respect par tout utilisateur des dispositions du présent Contrat de Services régissant l'usage de la Plateforme MyZimbra ou du Service. L'utilisation d'un identifiant et code d'accès par plusieurs personnes est interdite, le Client devant, le cas échéant, solliciter la création de comptes d'Utilisateurs Autorisés supplémentaires par la Souscription de Services MyZimbra Additionnels.

12.3

Le Client est seul responsable de l'utilisation de la Plateforme MyZimbra et du Service, conforme à son usage, à toute documentation éventuellement fournie, au Contrat de Services, aux Définitions des Services. Le Client est responsable de la garde de ses propres équipements, de ses accès aux Services, et des codes d'accès qui lui sont remis, il s'assurera qu'aucune autre personne n'a accès à la Plateforme MyZimbra ou au Service. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client informera sans délai de la fraude et confirmera par courrier recommandé cette information.

12.4

Le Client s'engage à n'utiliser tous accès fournis par CLOUD TEMPLE en exécution du Contrat de Services que conformément aux instructions de CLOUD TEMPLE. En particulier, le Client s'interdit de modifier ou altérer de quelque manière que ce soit les accès, ou le fonctionnement des serveurs, logiciels, et notamment leurs connexions, ou éléments de connexion, etc., concernant tout ou partie des éléments de la Plateforme MyZimbra.

12.5

Le Client s'engage à informer CLOUD TEMPLE de toute modification de ses coordonnées postales et bancaires ou de toute autre information nécessaire aux relations commerciales entre le Client et CLOUD TEMPLE.

12.6

Le Client assure la responsabilité éditoriale de l'utilisation de la Plateforme MyZimbra et des Services. Il est également responsable de veiller à la mise en œuvre de toutes formalités préalables de déclaration ou d'autorisation, notamment auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, en sa qualité de responsable des traitements mis en œuvre au travers de son utilisation de la Plateforme MyZimbra et des Services. Le Client est responsable des conséquences de tout litige relatif à la Plateforme MyZimbra ou au Service, notamment pour toute conséquence de droit ou de fait affectant les contenus transitant ou stockés sur, ou au moyen, de la Plateforme MyZimbra ou du Service et tout trouble de droit ou de fait causé à un tiers dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme MyZimbra ou des Services, et garantit CLOUD TEMPLE à première demande contre toute condamnation et ses accessoires ou toute somme que CLOUD TEMPLE serait contraint de payer par décision exécutoire ou en exécution d'une transaction.

12.7

Dans le cas où CLOUD TEMPLE est informée de ce que tout ou partie des Services, de la Plateforme MyZimbra, ou des contenus transitant ou stockés au moyen de ces derniers, sont utilisés à des fins illicites ou portent atteinte aux droits de tiers, CLOUD TEMPLE se réserve la faculté de supprimer lesdits contenus, de rendre l'accès impossible à ces contenus, ou à tout ou partie des Services, de la Plateforme MyZimbra ou de leurs contenus.

12.8

En dépit des obligations de qualité de service à la charge de CLOUD TEMPLE, il appartient au Client de se prémunir contre les dommages causés par l'indisponibilité des Services MyZimbra et de la Plateforme MyZimbra. CLOUD TEMPLE se réserve le droit de refuser des fichiers qui seraient jugés techniquement non conformes au serveur ou nuisant à la performance de l'un des éléments du Centre Serveur. En particulier, le Client a la responsabilité d'établir

des procédures de sauvegarde régulières des données auxquelles CLOUD TEMPLE n'a pas accès pour assurer de service, la restauration de données étant également à sa charge.

13. DISPOSITIONS FINANCIERES

13.1

Les prix fixés lors de la Souscription initiale au Service MyZimbra sont garantis pour les Services souscrits pendant la durée initiale de cette souscription. A l'issue de cette durée initiale, sauf accord exprès contraire des parties constaté par écrit, tous les prix indiqués feront l'objet d'une révision annuelle de plein droit et sans formalité, à la date anniversaire de conclusion du présent Contrat de Services selon la variation de l'indice publié par la chambre syndicale des sociétés d'études et de conseils (SYNTEC). La valeur de l'indice de référence est le dernier indice publié à la date de la Souscription au Service MyZimbra.

13.2

Le règlement des sommes dues au titre de la fourniture de l'accès à la Plateforme MyZimbra et des Services s'effectuera par prélèvement automatique au compte désigné par le Relevé d'Identité Bancaire fourni par le Client à la Souscription au Service MyZimbra.

13.3

Le prix de l'accès à la Plateforme MyZimbra et des Services est stipulé au barème des services ou tarif communiqué au Client, consultable sur le site www.MyZimbra.fr. Toutefois CLOUD TEMPLE se réserve le droit de réaliser des offres promotionnelles qui ne pourront être assimilées aux tarifs. Ces prix sont exprimés hors taxe en euros. La facturation faite au Client sera donc majorée des droits et taxes en vigueur à la date de facturation. CLOUD TEMPLE se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

13.4

CLOUD TEMPLE se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis. Les Clients seront informés par tout moyen de ces changements de tarifs. Les nouveaux tarifs entreront en vigueur dès leur mise en place pour les Souscriptions de Services MyZimbra Additionnels. Pour les Clients utilisateur d'un service dont le tarif a été modifié, le nouveau tarif n'entrera en vigueur qu'à l'issue de la période initiale de Souscription au Service CLOUD TEMPLE.

13.5

Les modalités de facturation pour le Service considéré et pour tout accès supplémentaires résultant de la création de nouveaux comptes d'Utilisateurs Autorisés sont précisées à la Souscription au Service MyZimbra.

13.6

En cas de souscription par le Client à plusieurs Services, ou, le cas échéant, en cas de souscription à plusieurs Services par la Souscription de Services MyZimbra Additionnels, CLOUD TEMPLE a la faculté de regrouper les facturations.

13.7

Après réception du règlement du Client, CLOUD TEMPLE émettra une facture définitive au Client. Par la suite CLOUD TEMPLE émettra une facture pro forma mensuelle en fonction des modifications éventuelles apportées par le Client à sa Souscription au Service MyZimbra initiale (inscription d'utilisateurs existants à de nouveaux logiciels ou services, création de comptes d'Utilisateurs Autorisés supplémentaires, etc.) et des consommations supplémentaires du mois liées à l'utilisation de certains logiciels ou services. Le prix de l'abonnement au Service MyZimbra est réglé par le Client mensuellement à terme échu.

13.8

Toutes les factures (et factures pro forma) de CLOUD TEMPLE sont disponibles en ligne pour le Client et accessibles aux Administrateurs du Client. Aucune facture de CLOUD TEMPLE n'est adressée par courrier postal.

13.9

En cas de retard de paiement, sans préjudice des autres recours contractuels ou non de CLOUD TEMPLE, CLOUD TEMPLE pourra facturer des intérêts moratoires capitalisables, à un taux égal au plus haut des deux taux suivants : (i) trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en France ; ou (ii) le taux de la Banque Centrale Européenne majoré de dix (10) points.

13.12

Le Client qui conteste une facture doit notifier son désaccord à CLOUD TEMPLE par LRAR motivée et dans les quinze (15) jours suivants la date de facture. Passé ce délai la facture est considérée définitivement acceptée. Si le montant contesté est inférieur ou égal à 5% du montant de la facture, le montant total facturé doit être versé en totalité, sous réserve de l'éventuel établissement ultérieur d'un avoir à valoir sur des factures suivantes lorsque la contestation est postérieurement reconnue fondée. Si le montant contesté est supérieur à 5% du montant de la facture, il peut être déduit du montant total de la facture jusqu'à résolution du litige. Les sommes non contestées à l'échéance de ce délai devront être réglées. La formulation du désaccord par LRAR doit notamment inclure le détail des montants en cause, la résolution du litige se fera sur la base des données de connexion automatiquement conservées sur les systèmes de CLOUD TEMPLE.

14. CONFIDENTIALITE

14.1

Sont notamment considérées comme confidentielles les informations afférentes au Service MyZimbra, au Contrat de Service, et toutes les données de nature scientifique, technique, organisationnelle, technologique, commerciale, sociale, financière, juridique ou de toute autre nature que ce soit, brevetable ou non, telles que notamment mais non exclusivement des plans, des dessins, des spécifications, des procédés, du savoir-faire, du design, des méthodes, des études, des volumes des besoins, des logiciels ou progiciels d'ordinateurs, relatives aux prospects, aux noms des clients ou de partenaires, communiquées directement ou indirectement à l'autre Partie, sous quelque forme, sur quelque support, et de quelque manière que ce soit (ci-après les « Informations Confidentielles »).

14.2

Le caractère confidentiel de ces Informations sera, autant que possible, matérialisé par des mentions appropriées sur leurs supports de communication ; ou rappelé, par tous moyens, au moment de chaque communication. Il est néanmoins stipulé que l'absence de telles mentions ou de tels rappels n'aura aucune incidence sur leur qualification d'Informations Confidentielles et sur les obligations en découlant pour la Partie destinataire.

14.3

Les obligations relatives aux Informations Confidentielles ne s'appliqueront pas à toute Information Confidentielle qui est ou devient connue du public sans acte ou omission de la Partie destinataire ; ou qui était légitimement connue de la Partie destinataire avant que la Partie émettrice ne la lui communique ; ou est légitimement communiquée à la Partie destinataire sans restriction de confidentialité ou d'exclusivité imposée par un tiers ; ou est développée en toute indépendance par la Partie destinataire sans utilisation ou référence à une quelconque autre Information Confidentielle.

14.4

Les Informations Confidentielles doivent être maintenues confidentielles par chacune des Parties. Par conséquent, elles ne doivent faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers. Aucune des données mentionnées au présent article ne sera transmise à un tiers (sauf sur requête d'une autorité gouvernementale, judiciaire ou administrative compétente), et n'être utilisées que pour les besoins d'exécution de leurs obligations contractuelles. Les Informations Confidentielles ne devront donc être communiquées qu'à ceux des membres du personnel de la Partie destinataire ayant besoin d'en connaître pour exécuter le Contrat de Service.

Toute divulgation à un tiers autre qu'à ceux susvisés ne pourra être effectuée que sur autorisation préalable et écrite de la Partie émettrice. En outre, la Partie destinataire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates nécessaires au maintien de la confidentialité des Informations Confidentielles.

14.5

Chacune des Parties s'engage à respecter les obligations susmentionnées pendant toute la durée du Contrat de Service ainsi que pendant deux (2) ans suivant son expiration.

14.6

De plus, dès l'expiration du Contrat, pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties devra soit restituer à l'autre Partie les Informations Confidentielles qu'elle a reçues, soit attester par écrit de leur destruction. En aucun cas, aucune copie ni reproduction des documents contenant les Informations Confidentielles ne devra être conservée.

14.7

Les Parties conviennent de considérer toute donnée à caractère personnel échangée comme une Information Confidentielle.

14.8 Aucun employé de CLOUD TEMPLE n'a accès aux données que le Client introduit dans la Plateforme MyZimbra sauf dans la mesure nécessaire à l'exécution du présent Contrat de Services, notamment pour les besoins de la maintenance et mise à jour des bases de données par les administrateurs de ces bases au sein de CLOUD TEMPLE.

15. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

15.1

Le Client reconnaît que la Souscription au Service MyZimbra implique le traitement, par CLOUD TEMPLE, de données à caractère personnel (notamment des noms, prénoms, adresses e-mail et postales et numéros de téléphone). L'ensemble de ces données reste la propriété exclusive du Client.

15.2

A cet égard, il est expressément stipulé par les Parties que le Client demeure le responsable de traitement et que CLOUD TEMPLE est un sous-traitant au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « loi Informatique et Libertés » et à partir du 25 mai 2018, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 (ci-après, le « RGPD »)

Dès lors, dans le cadre de l'exécution du Contrat, CLOUD TEMPLE agira exclusivement pour le compte du Client, sur la base des stipulations des présentes Conditions Générales, et se conformera strictement aux instructions du Client. CLOUD TEMPLE s'engage à ne pas exploiter ou utiliser les données personnelles transmises par le Client pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers. Elles ne seront utilisées qu'aux fins d'exécution du Contrat, de la gestion de

l'abonnement du Client et des relations commerciales entre les Parties.

CLOUD TEMPLE s'engage à ne pas conserver les données à caractère personnel au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du présent Contrat de Services

15.3

CLOUD TEMPLE atteste présenter les garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des données et s'engage à agir conformément aux instructions documentées du Client sur les données à caractère personnel du Client, ainsi qu'à mettre en œuvre les mesures de sécurité et de confidentialité communiquées par le Client.

15.4

Les Parties conviennent que les données personnelles traitées par le Prestataire pour le compte du Client (les « Données Personnelles Client ») demeurent la propriété du Client.

CLOUD TEMPLE s'engage en particulier à mettre en place les mesures suffisantes pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles Client confiées et traitées dans le cadre des Services, à savoir notamment :

- Mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les Données Personnelles Client contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, l'utilisation détournée, la diffusion ou l'accès non autorisés, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ;
- Ne pas utiliser les Données Personnelles Client pour son propre compte ou pour le compte de tiers et ne pas les transférer sans l'autorisation écrite et préalable du Client ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles Client soient soumises à des obligations appropriées de confidentialités ;
- Ne pas réaliser de copies ou duplications des Données Personnelles Client sans l'autorisation écrite préalable du Client (à moins que cela soit nécessaire à l'accomplissement des Services fournis par CLOUD TEMPLE) ;
- Informer le Client de tout accès accidentel ou non autorisé aux Données Personnelles Client, de tout manquement à la Réglementation Données Personnelles ou toute suspicion d'un tel manquement, dans les meilleurs délais et, si possible, 48 heures au plus tard après en avoir pris connaissance.
- Selon le choix du Client, supprimer les Données Personnelles Client ou les renvoyer au Client au terme du Contrat, et détruire les copies existantes, sauf obligation légale de les conserver ;
- Mettre à la disposition du Client tous les renseignements nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues en matière de données personnelles ;

15.6

Les serveurs de CLOUD TEMPLE sur lesquels les données à caractère personnel sont hébergées sont tous localisés en France, aux adresses suivantes :

Equinix France
Datacenter de Condorcet
Bâtiment 520
10, rue Waldeck Rochet
93300 Aubervilliers

Et :

Telehouse 3
1 rue Pabblo Picasso
78114 Magny-les-Hameaux

Ces sociétés fournissent l'hébergement, l'électricité et le transit IP nécessaires à la fourniture des Services MyZimbra.

15.7

En cas de déménagement des serveurs, CLOUD TEMPLE devra en informer préalablement le Client. CLOUD TEMPLE ne pourra y procéder que sur autorisation écrite et préalable du Client.

15.8

En cas de non-respect des stipulations susvisées, le Client pourra résilier de plein droit, sans indemnité ni préavis, le présent Contrat.

15.9

En tant que responsable de traitement, le Client devra s'acquitter de toutes les formalités légalement requises auprès de la CNIL (déclaration simplifiée de conformité à la norme n°46, ou déclaration normale). A ce titre et sur demande expresse du Client, CLOUD TEMPLE devra lui fournir tous les conseils et recommandations nécessaires, sans pour autant se substituer au Client dans ses démarches.

15.10

En particulier, CLOUD TEMPLE informe le Client qu'en tant que responsable de traitement et employeur, il a le droit de contrôler l'utilisation qui est faite par son personnel des outils de messagerie et de l'Internet. En revanche, tout e-mail, dossier ou fichier expressément identifié comme personnel par un employé ne peut pas être consulté par le Client (sauf en cas d'enquête judiciaire, d'autorisation obtenue d'un juge par le Client, ou de présence de l'employé lors de la consultation).

15.11

En tout état de cause, le Client est informé qu'il doit informer ou consulter les instances représentatives du personnel pour tout traitement visant à un contrôle de l'utilisation de la messagerie ou de l'Internet. En outre, chaque employé doit être informé de ce dispositif de contrôle (finalités, destinataires des données personnelles, droit d'opposition, d'accès et de rectification).

15.12

CLOUD TEMPLE devra imposer à ses sous-traitants, mutatis mutandis, toutes les obligations découlant pour elle du présent article.

16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

16.1

Le Client reconnaît que le présent Contrat de Services ne lui confère aucun titre ou droit de propriété sur la Plateforme MyZimbra pour lequel CLOUD TEMPLE reste titulaire du droit de propriété dont le droit d'auteur prévu par la législation en vigueur. A ce titre, le Client respectera et fera respecter toutes les mentions relatives au droit de propriété de CLOUD TEMPLE portées sur les éléments constitutifs de la Plateforme MyZimbra, sur tous les supports se rapportant à la Plateforme MyZimbra y compris toute publicité.

16.2

Le Client ne pourra utiliser tout ou partie de la Plateforme MyZimbra que pour ses propres besoins. Pour utiliser tout ou partie de la Plateforme MyZimbra selon des conditions différentes, le Client devra obtenir, de CLOUD TEMPLE, une licence supplémentaire ou complémentaire. En particulier :

16.3

Il est interdit au Client d'effectuer une quelconque copie de tout ou partie de la Plateforme MyZimbra.

Le Client ne peut céder tout ou partie de la Plateforme MyZimbra, de son accès, de tout équipement ou logiciels fournis par CLOUD TEMPLE en exécution d'un Contrat de Services à un tiers.

Le Client ne pourra modifier, notamment en décompilant, altérer, adapter, notamment en traduisant, tout ou partie de la Plateforme MyZimbra.

Le Client ne pourra, à titre temporaire ou permanent, vendre, sous-licencier, donner en leasing, distribuer par tous moyens, tout ou partie de la Plateforme MyZimbra, de son accès, de tout équipement ou logiciels fournis par CLOUD TEMPLE en exécution d'un Contrat de Services.

16.4

L'accès à la Plateforme MyZimbra est concédé au Client comme un unique droit d'utilisation non exclusif, non transférable d'une version exécutable à distance des éléments pertinents à la fourniture du Service inhérents à la Plateforme MyZimbra, en mode hébergé, à l'exclusion de tout code source ou code objet.

16.5

CLOUD TEMPLE se réserve le droit de mettre à disposition, quand bon lui semble, de nouvelles versions de la Plateforme MyZimbra, de nouvelles offres délivrées par sa Plateforme MyZimbra, des mises à jour ou mises à niveau, à ses tarifs en vigueur. La licence d'utilisation de la Plateforme MyZimbra qui est consentie au Client ne lui confère pas le droit de disposer des nouvelles versions de la Plateforme MyZimbra à titre gratuit ou à des tarifs préférentiels.

16.6

Le Client garantit être titulaire de l'ensemble des droits sur les données nécessaires à l'exécution du présent Contrat de Services et tous contenus intégrés à la Plateforme MyZimbra ou au Service et de n'utiliser au moyen de la Plateforme MyZimbra ou du Service aucun contenu illégal ou susceptible de porter atteinte à l'ordre public ou aux droits de tiers et garantit CLOUD TEMPLE à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par tiers pour une violation de cette garantie.

17. RESPONSABILITE

17.1

Le Client reconnaît avoir été en mesure d'évaluer les capacités de la Plateforme MyZimbra et du Service, le cas échéant en bénéficiant de la Souscription à un Compte de Démonstration.

Le Client ne pourra exiger la mise en place de nouveaux services, nouvelles fonctionnalités, ou d'évolutions, sauf services, corrections ou modifications volontaires apportés par CLOUD TEMPLE, que le Client s'engage alors à accepter.

17.2

CLOUD TEMPLE sera responsable de tous les dommages directs, matériels et immatériels, causés au

Client et résultant d'un manquement de CLOUD TEMPLE à ses obligations contractuelles.

17.3

En revanche, CLOUD TEMPLE ne pourra être tenue responsable de tout dommage indirect subi par le Client. Sont entendus comme des dommages indirects les pertes de chiffres d'affaires, de profit, d'économie, d'opportunités commerciales ou d'investissements.

17.4

En aucun cas CLOUD TEMPLE ne pourra être tenu responsable des dommages causés par la mauvaise utilisation de la Plateforme MyZimbra ou du Service, y compris en cas de perte de données due au Client (notamment du fait qu'il n'ait pas assuré les sauvegardes des données).

17.5

CLOUD TEMPLE ne sera pas responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation de la Plateforme MyZimbra ou du Service en conjonction avec un logiciel ou matériel utilisé par le Client, ou un utilisateur quelconque, d'un quelconque problème technique du Client, y compris de l'Infrastructure du Client, auquel il appartient de souscrire les contrats de maintenance nécessaires et d'établir notamment toutes procédures de sauvegarde de données.

17.6

Il appartient au Client de souscrire une assurance couvrant les risques exclus ou limités au titre du présent contrat et du présent article 17 ou d'être son propre assureur.

17.7

La responsabilité de CLOUD TEMPLE sera, en tout état de cause, plafonnée à une somme maximale, quel que soit le fondement de sa responsabilité, égale au montant de l'abonnement annuel du Service incriminé pour un Utilisateur Autorisé. La présente clause est considérée comme essentielle et déterminante pour CLOUD TEMPLE de son consentement à la conclusion du Contrat de Services et de toute Souscription au Service MyZimbra ou Souscription de Services MyZimbra Additionnels.

17.8

Il est expressément précisé que CLOUD TEMPLE fournit des outils logiciels accessibles à distance au travers des Services fournis, mais ne saurait en aucun cas se substituer à une quelconque fonction de l'entreprise du Client. Les conseils que CLOUD TEMPLE délivre ne sont donnés que pour l'utilisation des Services objet du présent contrat et l'usage distant des logiciels mis en œuvre, et en aucun cas pour l'organisation ou la gestion du Client.

17.9

Le Client indemniserait CLOUD TEMPLE pour tout dommage résultant de sa mise en cause et ayant son origine dans un manquement au présent Contrat de Services.

17.10

Si le client est un professionnel de santé, il s'engage à ne pas utiliser MyZimbra pour stocker des données de santé à caractère personnel. Il est tenu d'utiliser à cet effet de réseau sécurisé prévu pour les professionnels. Le service MyZimbra n'est pas destiné à l'échange de données de santé à caractère personnel.

18. RESILIATION

18.1

Le présent Contrat de Services et toute Souscription au Service MyZimbra ou Souscription de Services MyZimbra Additionnels restent en vigueur jusqu'à leur résiliation qui pourra être mise en œuvre par CLOUD TEMPLE, dès réception par le Client d'une lettre de recommandée AR lui notifiant ladite résiliation, de plein droit et sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client, si ce dernier manque à l'une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, s'il inflige un dommage grave à la Plateforme MyZimbra, si CLOUD TEMPLE est informée de ce que la Plateforme MyZimbra ou le Service est utilisé à des fins illégales, ou si le Client se trouve dans l'une des situations suivantes : redressement ou liquidation judiciaire, changement de propriétaire ou d'actionnaire principal, fusion entraînant une prise de contrôle.

18.2

En outre, CLOUD TEMPLE se réserve le droit de résilier unilatéralement le Contrat de Service, toute Souscription au Service MyZimbra ou Souscription de Services MyZimbra Additionnels, dans le cas où la quantité d'informations chargées et/ou échangées par le Client créerait des problèmes de fonctionnement aux serveurs de CLOUD TEMPLE, ou à tout élément du Centre Serveur, et donc au fonctionnement de ces serveurs ou du Centre Serveur pour les autres clients de CLOUD TEMPLE. Dans ce cas, CLOUD TEMPLE enverra au Client une lettre recommandée avec accusé de réception, lui notifiant la surcharge en cause, et le mettant en demeure de prendre toute mesure nécessaire pour y remédier dans un délai unilatéralement fixé par CLOUD TEMPLE. Dans le cas où le Client ne donnerait pas effet à la mise en demeure, CLOUD TEMPLE pourra de plein droit et sans aucune indemnité procéder à la résiliation.

Le Client concerné en sera informé par Lettre Recommandée avec A.R. et aura accès au Service pendant une durée maximale d'un mois. Les sommes réglées par le Client et correspondant à la période restant à courir de sa Souscription au Service MyZimbra au-delà du préavis indiqué ci-dessus lui seront restituées.

18.3

Le Client pourra résilier le présent Contrat de Service et toute Souscription au Service MyZimbra ou Souscription de Service MyZimbra Additionnel, si CLOUD TEMPLE commet un manquement à une ou plusieurs de ses obligations

contractuelles. Dans ce cas, le Client enverra à CLOUD TEMPLE un courrier recommandé avec accusé de réception lui notifiant le manquement en cause et la mettant en demeure d'y remédier dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier. Si CLOUD TEMPLE ne donne pas effet à cette mise en demeure, le Client pourra procéder à la résiliation en informant CLOUD TEMPLE par lettre recommandée avec accusé de réception, de plein droit et sans indemnité. Le Client pourra également résilier le présent Contrat de Service et toute Souscription au Service MyZimbra ou Souscription de Service MyZimbra Additionnel, sans mise en demeure, ni préavis, ni indemnité et de plein droit, si CLOUD TEMPLE se trouve dans l'une des situations suivantes : redressement ou liquidation judiciaire, changement de propriétaire ou d'actionnaire principal, fusion entraînant une prise de contrôle.

18.4

En cas de non-paiement d'une facture de CLOUD TEMPLE quinze (15) jours calendaires après sa date d'échéance, CLOUD TEMPLE pourra, sans préavis, à son choix, suspendre l'accès à la Plateforme MyZimbra et/ou à la Souscription de Services MyZimbra concernée ou notifier la résiliation de la Souscription de Services MyZimbra concernée, et/ou du contrat cadre constitutif du présent Contrat de Services, à réception d'une lettre de recommandée AR, de plein droit et sans autres formalités, notamment judiciaires.

18.5

Dans l'hypothèse d'une résiliation, les sommes éventuellement réglées par le Client pour son abonnement resteront acquises à CLOUD TEMPLE, et le Client s'engage à cesser d'utiliser tous codes d'accès à la Plateforme MyZimbra ou au Service, à restituer sans délai à CLOUD TEMPLE tous les accessoires de son utilisation de la Plateforme MyZimbra et du Service éventuellement en sa possession et à n'en conserver aucune copie, totale ou partielle, y compris des codes d'accès sous peine de s'exposer à des poursuites judiciaires.

18.6

En cas de résiliation, CLOUD TEMPLE s'engage à faire ses meilleurs efforts raisonnables pour conserver les données du Client trente (30) jours après la date effective de résiliation. Les données ainsi conservées pourront être remises dans un format standard déterminé par CLOUD TEMPLE sous réserve d'être sollicitées dans ce délai. Cette prestation pourra faire l'objet d'une facturation par CLOUD TEMPLE des frais générés par cette demande, la préparation des données et leur remise ou mise à disposition. Au-delà du délai mentionné au présent article 18.6, les données du Client seront détruites sans préavis.

19. CONCILIATION

19.1

En cas de difficultés d'exécution et avant toute procédure judiciaire, les parties s'engagent à désigner deux représentants de niveau "Direction Générale". Ces personnes devront se réunir, à l'initiative de la partie la plus diligente, dans les huit (8) jours calendaires, à compter de la réception de la lettre de demande de réunion de conciliation. L'ordre du jour est fixé par la partie qui prend l'initiative de la conciliation. Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, ont valeur contractuelle.

20. DISPOSITIONS GENERALES

20.1

Le Client s'interdit expressément de céder à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits et obligations qu'il détient du fait du présent Contrat.

20.2

CLOUD TEMPLE s'engage à ne pas sous-traiter tout ou partie des Services souscrits sans l'agrément, préalable et écrit, du ou des sous-traitants par le Client. Dans le cas où le sous-traitant serait agréé par le Client, CLOUD TEMPLE s'engage à lui imposer mutatis mutandis les stipulations du présent Contrat de Service ou de la/des Souscription(s) concernée(s). Le Client pourra refuser d'agréer un sous-traitant sans avoir à se justifier.

Les sous-traitants fournissant l'hébergement de la Plateforme MyZimbra, l'électricité et le transit IP nécessaires à la fourniture des Services sont ceux déclarés à l'article 15.6. Par la signature du présent Contrat de Services, le Client agrée expressément ces sous-traitants.

20.3

Les Parties conviennent que le Contrat de Service et toutes les Souscriptions prises en vertu de celui-ci ont été conclus intuitu personae. Par conséquent, aucune des Parties ne pourra céder le Contrat de Service ou une ou plusieurs Souscription(s), en tout ou partie, à un tiers sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie, notamment en cas de changement de contrôle (au sens des articles L. 233-1 ou L. 233-3 du Code de commerce) ou apport partiel d'actifs.

20.4

Les Services de support sont assurés pendant les Heures d'Ouverture de CLOUD TEMPLE.

20.5

Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de CLOUD TEMPLE devra être formulée par écrit par le Client au plus tard 72 heures à compter de leur fait générateur, sous peine de déchéance. La formulation de la réclamation et/ou contestation du désaccord par écrit doit notamment inclure le détail des prestations, montants, etc. faisant l'objet de la contestation et les motifs de la contestation. Nonobstant ce qui précède, les contestations en matière de facturation sont réglées comme indiqué en article 13.12.

20.6

CLOUD TEMPLE se réserve la possibilité d'interrompre sans préavis tout ou partie de la Plateforme MyZimbra et/ou des Services en cas de détournement manifeste de l'objet initial de ces derniers de nature à porter préjudice à CLOUD TEMPLE ou à des tiers.

20.7

En cas de contestation sur l'utilisation de la Plateforme MyZimbra ou Service, les parties conviennent que les enregistrements effectués par les équipements de CLOUD TEMPLE de l'utilisation de la Plateforme MyZimbra ou du Service et particulièrement l'usage des identifiants et codes d'accès personnels du Client, vaudront preuve entre les parties.

20.8

La responsabilité de l'une ou l'autre Partie ne pourra être recherchée si l'exécution de ses obligations est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure tel que : conflits sociaux, blocages des moyens de transport, interventions des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique. En cas de prolongation de l'événement au-delà d'une période de trois mois, le Contrat de Services pourra être résilié par lettre recommandée avec accusé réception, sauf accord entre les parties.

20.9

De convention expresse, la perte par CLOUD TEMPLE d'un de ses fournisseurs intervenant dans l'exécution du présent Contrat de Services, notamment de tout hébergeur ou fournisseur de connectivité réseau intervenant en relation avec le Centre Serveur, ou l'absence de fourniture des prestations attendues de ces fournisseurs, sera réputée être un cas de force majeure, la seule obligation de CLOUD TEMPLE étant alors de rechercher un fournisseur alternatif, présentant des caractéristiques similaires, si celui existe.

20.10

Le Client autorise CLOUD TEMPLE à faire état, pour les besoins de sa communication externe et interne, de la signature du présent contrat cadre et de tout Contrat de Services, et à mentionner le nom de sa Société sur une liste de référence qui pourra être diffusée auprès de ses prospects.

20.11 Le présent contrat constitue l'intégralité des accords des parties quant à son objet et annule et remplace tout autre proposition ou accord antérieur relatif au même objet. Aucune disposition des présentes ne sera réputée avoir été écartée, complétée ou modifiée par l'un des soussignés sans un acte préalable, écrit et signé par les représentants légaux des deux parties, ou leurs mandataires autorisés. Cet acte préalable, écrit et signé devra prendre la forme d'un avenant au présent Contrat, portant expressément décision d'écarter l'application d'une clause contractuelle, de la compléter ou de la modifier. En conséquence, aucune condition particulière ou condition générale d'achat du

Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de CLOUD TEMPLE, prévaloir sur les présentes Conditions Générales. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à CLOUD TEMPLE, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

20.12 Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat cadre ou de tout Contrat de Services s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du présent contrat cadre ou de tout Contrat de Services ni altérer la validité de ses autres dispositions. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du présent contrat cadre ou de tout Contrat de Services ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette Partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause. Les notifications prévues en exécution des présentes devront être effectuées aux adresses où les parties déclarent élire domicile en leur siège social respectif.

20.13 Le présent contrat cadre et tout Contrat de Services sont régis par le droit Français. En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de TOURS.