

## Conditions contractuelles particulières (CCP) - Managed Service

aux conditions générales de vente d'EnBITCon GmbH, version du 25  
octobre 2021

### 1 Champ d'application

Les présentes conditions contractuelles particulières (ci-après "CCP") s'appliquent à tous les contrats conclus par EnBITCon GmbH pour la fourniture de prestations de "service géré". Les conditions générales de vente ("CGV") d'EnBITCon GmbH s'appliquent également. Les présentes CGV ainsi que les CGV peuvent être consultées en ligne à l'adresse <https://www.enbitcon.de/rechtliche-informationen/agb/>. En cas de contradiction, les présentes CGC prévalent sur les CGV.

### 2 Étendue des prestations

2.1 Sauf accord contraire dans l'offre, EnBITCon fournit les services suivants au client pendant la durée du contrat :

2.1.1 Mise à disposition limitée dans le temps de matériel informatique / de logiciels standard / de capacités de centre de données / de services en nuage (ci-après **dénommés** collectivement "infrastructure") ;

2.1.2 Installation / mise en service de l'infrastructure, si cela a été convenu ;

2.1.3 le cas échéant, des prestations de monitoring et d'autres prestations d'exploitation/d'encadrement relatives à l'infrastructure en fonction de l'offre.

2.2 Les détails de l'étendue des prestations ainsi que les prestations complémentaires éventuelles d'EnBITCon sont décrits plus en détail dans l'offre. L'installation et la mise en service des services cloud et/ou des logiciels standard incombent au client, à moins que l'offre n'en dispose autrement.

2.3 EnBITCon effectue toujours les prestations d'exploitation/d'assistance dans le cadre des prestations de service gérées pendant les heures de service indiquées dans l'offre/la liste de prix. Sauf convention contraire dans l'offre, le client n'a aucun droit à ce qu'EnBITCon intervienne en dehors des heures de service, même dans le cadre de l'installation de mises à jour. EnBITCon peut, à sa discrétion, effectuer ces activités en dehors des heures de service et facturer des suppléments convenus à cet effet.

2.4 Les prestations fournies en vertu des présentes CGC - à l'exception de la partie de la prestation consistant en la mise à disposition temporaire de l'infrastructure - constituent des prestations de services, c'est-à-dire qu'EnBITCon n'est redevable que de l'activité et non du résultat envisagé par le client, à moins qu'EnBITCon n'ait garanti contractuellement un résultat précis.

2.5 En cas de danger imminent, par exemple dans le cas d'une grave faille de sécurité concernant l'infrastructure et/ou d'une attaque de virus sur les systèmes informatiques du client, EnBITCon est en droit, même sans avoir été mandaté à cet effet, de réaliser les activités nécessaires pour écarter le danger et de les facturer en fonction du temps passé. Dans la mesure du possible, EnBITCon informera le client à l'avance de ces mesures.

2.6 EnBITCon est en droit de faire exécuter des prestations par des tiers en tant que sous-traitants.

2.7 Une mise à disposition (c'est-à-dire une mise à disposition propre) de logiciels standard / d'infrastructures de fournisseurs tiers par le client n'est autorisée en relation avec les Managed Services que dans la mesure où cela a été convenu.

2.8 Le client ne dispose pas d'un droit de rétractation après la conclusion du contrat.

### 3 Réserve de l'auto-provisionnement

3.1 Dans la mesure où EnBITCon se procure des services cloud / des logiciels standard auprès de fournisseurs tiers, l'obligation de prestation d'EnBITCon est soumise à la réserve d'un approvisionnement correct et en temps voulu par ses propres fournisseurs. En cas de

EnBITCon n'est pas responsable des dommages qui en résultent pour le client.

3.2 Les obstacles à la prestation non imputables à EnBITCon entraînent une prolongation correspondante du délai de prestation. Ceci s'applique en particulier en cas d'approvisionnement insuffisant ou inexistant (voir article 3.1), de force majeure, de guerre, de catastrophes naturelles, de perturbations du trafic ou de l'exploitation, de pannes de courant, de perturbations de l'accès au réseau, d'importations entravées, de pénurie d'énergie et de matières premières, de mesures administratives et de conflits sociaux ainsi que de violation des devoirs ou des obligations de coopération du client. EnBITCon est en droit de résilier le contrat si l'obstacle à la prestation persiste pour une durée inconnue et si l'objectif du contrat est menacé. Si l'empêchement dure plus de deux (2) mois, le client est en droit de résilier le contrat pour la partie non encore exécutée, s'il n'a pas le droit de résilier le contrat dans son ensemble.

3.3 Le délai d'exécution est également prolongé tant que les parties négocient une modification de la prestation ou qu'EnBITCon soumet une offre complémentaire après que les hypothèses de l'offre, devenues partie intégrante du contrat, se sont révélées inexactes.

3.4 Le respect de l'obligation de prestation d'EnBITCon présuppose l'exécution correcte et en temps voulu des obligations du client.

#### **4 Mise à disposition d'infrastructures**

4.1 Sauf convention contraire dans l'offre, EnBITCon ne met à disposition, dans le cadre des services gérés, que les infrastructures respectives ainsi que l'accès à Internet sur celles-ci. La connexion du client à Internet, le maintien de la connexion au réseau ainsi que la nature et la mise à disposition du matériel et des logiciels nécessaires du côté du client ne font pas partie du contrat.

4.2 Dans le cadre des services gérés, EnBITCon peut fournir des services en nuage sous la forme de ses propres centres de données/infrastructures ou via des centres de données/infrastructures de fournisseurs tiers. Sauf stipulation contraire dans l'offre, EnBITCon n'est soumise à aucune restriction concernant les fournisseurs tiers et/ou les régions lors du choix du centre de données / de l'infrastructure.

4.3 Sauf convention contraire expresse, les logiciels mis à disposition par EnBITCon sont des logiciels standard qui n'ont pas été fabriqués individuellement pour les besoins du client. Les contrats portant sur la cession temporaire de logiciels sont donc des contrats de location. Les parties conviennent qu'il est impossible, en l'état actuel de la technique, de développer un logiciel standard sans erreur pour toutes les conditions d'utilisation.

4.4 Pour les logiciels standard de fabricants tiers, EnBITCon fournit au client la documentation utilisateur originale du fabricant. EnBITCon n'est pas tenue de fournir une documentation supplémentaire. Sur demande, le client peut consulter, avant la conclusion du contrat, la documentation utilisateur originale à fournir. Par ailleurs, la documentation est fournie sous forme d'aide en ligne dans le cadre du logiciel. Si le client souhaite une documentation écrite plus détaillée, il peut en informer EnBITCon avant la conclusion du contrat. EnBITCon lui soumettra alors une offre pour une telle documentation.

4.5 EnBITCon fournira le code objet du logiciel standard. Il n'existe aucun droit à la remise ou à la divulgation du code source.

4.6 Si EnBITCon est tenue d'installer un logiciel, le client veille à ce que les exigences qui lui ont été communiquées concernant le matériel et les autres environnements, notamment la connexion au réseau, y compris tous les câblages, soient remplies avant l'installation.

4.7 Pendant les tests et l'installation, le client s'assurera de la présence de collaborateurs compétents et formés et arrêtera, si nécessaire, d'autres travaux sur l'installation informatique. Il veillera à sauvegarder ses données à partir de chaque installation.

## 5 Support / Service Level Agreement

5.1 EnBITCon fournit une assistance pour les Managed Services. Sauf convention contraire dans l'offre, les promesses de prestations visées au présent article s'appliquent à cet effet.

### 5.2 Règles relatives à la disponibilité

5.2.1 Temps d'arrêt désigne le temps total, en heures, sur une année, pendant lequel l'infrastructure n'est pas en mesure de répondre aux demandes d'interaction des clients et/ou des utilisateurs, à l'exception des temps d'arrêt dus aux causes indiquées au point 3.1. La disponibilité détermine le pourcentage d'une année pendant laquelle le service fourni fonctionne sans interruption non planifiée. L'année est une période de 365 jours civils ou 8 760 heures au cours de laquelle l'infrastructure est mise à disposition. L'année commence le jour où l'infrastructure est mise à disposition et se termine 365 jours plus tard. Disponibilité par an en pourcentage se calcule comme suit :

$(8.760 \text{ heures} - \text{temps d'arrêt}) / 8.760 \text{ heures}$ .

5.2.2 La mise à disposition de l'infrastructure s'effectue à chaque fois avec une disponibilité d'au moins 99 % en moyenne annuelle.

5.2.3 Les temps d'arrêt sont exclus du calcul du temps d'arrêt visé au point 5.2.1 dans les circonstances suivantes :

- Maintenance programmée et temps d'arrêt annoncé, y compris les intervalles de sauvegarde ainsi que le temps d'arrêt annoncé par EnBITCon  
/ le prestataire de services tiers, la maintenance programmée et le temps d'arrêt annoncé ;
- utilisation abusive des droits d'accès par le Client et/ou l'Utilisateur ou autre utilisation du Service Cloud en violation des conditions contractuelles du Service Cloud ;
- Autres problèmes échappant au contrôle raisonnable d'EnBITCon, notamment : travaux sur le système à la demande du client, restauration d'un état actuel de la base de données à partir d'un support de sauvegarde ou en utilisant les journaux de transactions de la base de données, non-respect par le client des conditions techniques d'utilisation.

### 5.3 Service d'assistance

5.3.1 EnBITCon met en place un service d'assistance pour le support des Managed Services pendant les heures d'assistance, qui est assuré par du personnel qualifié et expérimenté. Une permanence téléphonique n'est assurée en dehors des heures d'assistance que si cela a été expressément convenu. Les heures et les moyens de support sont convenus dans l'offre.

5.3.2 En dehors des heures d'assistance, le client ne peut signaler les erreurs que par le biais d'une permanence téléphonique, dans la mesure où cela a été convenu contractuellement. Si des messages d'erreur sont envoyés par e-mail ou par d'autres numéros de téléphone en dehors des heures d'assistance, ils ne sont considérés comme effectués qu'au début des heures d'assistance suivantes.

### 5.4 Déparasitage

5.4.1 Les pannes sont attribuées aux classes d'erreurs suivantes :

- La classe d'erreur 1 comprend des erreurs graves qui empêchent ou limitent de manière inacceptable l'utilisation appropriée et économiquement raisonnable de parties essentielles de la prestation ("tout est en place, rien ne fonctionne"). Elle présuppose que le client / l'utilisateur n'est pas en mesure de travailler.
- La classe de défauts 2 comprend les interruptions de fonctionnement qui limitent fortement l'application de parties essentielles de la prestation pour une utilisation économiquement raisonnable. Cela présuppose que le client / l'utilisateur est limité dans son travail.
- La classe de défauts 3 comprend des limitations de la capacité de fonctionnement, de sorte que les prestations peuvent être utilisées de manière économiquement raisonnable, sauf exceptions.

- La classe de défauts 4 comprend les faiblesses des prestations qui ne limitent pas leur utilisation. L'altération est si faible qu'il est possible de travailler avec les prestations jusqu'à nouvel ordre et que les résultats du travail sont utilisables.

5.4.2 Chaque message d'erreur est attribué par EnBITCon à une classe d'erreur en toute équité. Une proposition du client doit être prise en compte. Si EnBITCon ne s'écarte pas de la proposition du client de plus d'une classe d'erreur, la classification est considérée comme consensuelle. Il incombe au client de prouver que la classification est inférieure.

5.4.3 Le reclassement ultérieur d'un message d'erreur dans une autre classe d'erreur n'est possible qu'avec l'accord des deux parties.

5.4.4 En cas d'erreur, EnBITCon répondra au message d'erreur du Client pendant les heures d'assistance et dans le délai de réaction convenu. Sauf convention contraire expresse, le temps de réaction est de quatre (4) heures pour les messages d'erreur de la classe d'erreur 1, de huit (8) heures pour la classe d'erreur 2, d'une semaine pour la classe d'erreur 3 et de deux semaines pour la classe d'erreur 4.

5.4.5 Une réparation réussie du dysfonctionnement dans les délais de réaction n'est pas due.

5.4.6 La réception d'un message d'erreur qualifié du client par le service d'assistance via les voies de contact convenues est déterminante pour la mise en route des temps de réaction.

5.4.7 Un message d'erreur ne peut être considéré comme qualifié que si l'erreur décrite est reproductible, c'est-à-dire si la situation d'utilisation et l'environnement de travail sont décrits avec suffisamment de précision pour qu'un collaborateur qualifié d'EnBITCon puisse déclencher lui-même l'erreur à tout moment.

5.4.8 Chaque message d'erreur doit en outre contenir une description aussi précise que possible de l'atteinte au fonctionnement et le moment de la première constatation. Si l'erreur ne se produit qu'à certains postes de travail, ceux-ci doivent être désignés.

5.4.9 Si le client a procédé à une modification de son propre système avant l'apparition de l'erreur, il doit également en être informé.

5.4.10 En cas d'erreurs graves des classes d'erreur 1 et 2, EnBITCon commence à limiter les conséquences de l'erreur immédiatement après la première réaction et poursuit son activité même en dehors des heures d'assistance. Tant que l'erreur n'est pas éliminée, le service est considéré comme indisponible, sauf s'il s'avère que l'erreur est imputable au client ou qu'elle aurait dû être attribuée à la classe d'erreur 3 ou 4. Les erreurs des classes d'erreur 3 et 4 ne sont pas considérées comme une indisponibilité du service.

## 5.5 Gestion du non-respect des niveaux de service

Dans la mesure où EnBITCon respecte les niveaux de service ou ne les enfreint qu'au cas par cas, c'est-à-dire pas de manière répétée / durable, les réclamations du client sont exclues. Dans le cas où les Niveaux de Service ne sont pas respectés, les parties définissent la procédure suivante :

5.5.1 EnBITCon avertit le client ou le client demande à EnBITCon d'analyser les données relatives aux niveaux de service.

5.5.2 EnBITCon détermine immédiatement la cause (éventuelle) de la panne (si elle est connue) afin de respecter le niveau de service.

5.5.3 Sauf s'il est renoncé à la poursuite de l'incident, EnBITCon élabore un plan d'action corrective, le soumet au client pour confirmation écrite (qui ne doit pas être retenue ou retardée de manière déraisonnable) et, une fois la confirmation obtenue, le met en œuvre dans un délai raisonnable (et conformément aux délais convenus).

5.5.4 EnBITCon n'a pas enfreint les niveaux de service dans la mesure où l'analyse des causes (effectuée de manière appropriée par EnBITCon) révèle que le non-respect du niveau de service correspondant a été causé par le client.

## **6 Obligations particulières du client**

6.1 Si EnBITCon se charge contractuellement de l'installation du matériel informatique, le client fournira à ses frais les connexions électriques et réseau nécessaires à portée de l'environnement d'exploitation. Sauf convention contraire ou spécification contraire du fabricant transmise par EnBITCon lors de la conclusion du contrat, au moins une prise de courant alternatif monophasé classique de 240 volts et une prise réseau Ethernet doivent être mises à disposition par unité de calcul autonome (par exemple par serveur ou par poste de travail).

6.2 Avant le début de la mise en place du matériel ou de l'installation des logiciels par EnBITCon, le client veillera lui-même à une sauvegarde complète de son stock de données et à une protection antivirus actualisée.

6.3 Le client fournira à EnBITCon, à ses propres frais, l'accès aux systèmes informatiques sur lesquels EnBITCon fournit ses services. Les identifiants et mots de passe nécessaires pour un accès avec des droits d'administrateur doivent être disponibles et saisis à la demande d'EnBITCon, au choix du client, ou remis par écrit à EnBITCon. Le client doit permettre à EnBITCon d'accéder aux supports de données et à Internet. Les temps d'attente d'EnBITCon seront facturés en fonction du temps passé.

6.4 Le client protégera les droits d'utilisation et d'accès à l'infrastructure qui lui sont attribués ou qui sont attribués aux utilisateurs ainsi que les sécurités d'identification et d'authentification contre l'accès de tiers et ne les transmettra pas à des utilisateurs non autorisés. Il modifiera les mots de passe à intervalles réguliers et sécurisera les accès, dans la mesure du possible, par une authentification à facteurs multiples. Les obligations susmentionnées doivent également être respectées si le client reçoit un mot de passe qui sert à l'identification de sa personne vis-à-vis d'EnBITCon lors de la remise de déclarations concernant la relation contractuelle. Les personnes qui utilisent le mot de passe du client lors de la remise d'une telle déclaration sont considérées de manière réfutable par EnBITCon comme ayant été autorisées par le client à remettre la déclaration en question. Si, par la faute du client, des tiers utilisent les services d'EnBITCon en faisant un usage abusif des mots de passe, le client en est responsable vis-à-vis d'EnBITCon.

6.5 Le client s'engage à indemniser EnBITCon, à sa première demande, de toutes les réclamations de tiers résultant d'une utilisation illégale de l'infrastructure par le client ou avec son accord, ou résultant notamment de litiges relatifs à la protection des données, aux droits d'auteur ou à tout autre litige juridique lié à l'utilisation du logiciel standard. Si le client constate ou doit constater qu'une telle infraction est imminente, il est tenu d'en informer EnBITCon sans délai.

6.6 Le client obligera les utilisateurs qu'il autorise à respecter de leur côté les dispositions énumérées pour l'utilisation de l'infrastructure, en particulier les points 6.1 et 6.2.

6.7 Dans la mesure où cela est nécessaire et raisonnable, le client participe aux modifications, par exemple en saisissant à nouveau ses données d'accès ou en procédant à de simples reconfigurations de ses systèmes.

6.8 Le client doit suivre / mettre en œuvre immédiatement les instructions d'action, les recommandations, etc. d'EnBITCon.

6.9 Le client évitera de surcharger l'infrastructure, par exemple par des scripts/commandes nécessitant une puissance de calcul excessive ou utilisant une quantité de mémoire vive supérieure à la moyenne. EnBITCon est en droit de bloquer l'accès aux contenus qui ne répondent pas aux exigences ci-dessus. EnBITCon informera immédiatement le client d'une telle mesure et rendra à nouveau accessibles les contenus concernés dès que le client aura prouvé à EnBITCon que ceux-ci ont été remaniés de manière à satisfaire aux exigences ci-dessus.

6.10 Le client n'utilisera les services d'EnBITCon que dans la mesure où cela est nécessaire à une activité commerciale normale. L'utilisation excessive des services et des capacités d'EnCitBank est interdite.

EnBITCon, le client évitera d'interférer avec les systèmes informatiques d'EnBITCon et de garantir la sécurité du réseau d'EnBITCon.

6.11 Si un client met en danger la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité des Services Cloud d'EnBITCon ou si EnBITCon soupçonne, sur la base d'éléments objectifs, que des perturbations graves des Services Cloud se produisent, EnBITCon peut temporairement bloquer ou restreindre l'accès. Les périodes de blocage ou de restriction sont exclues du calcul des temps d'arrêt. Cette réglementation s'applique également aux attaques dites de "dénis de service" (ci-après "**attaques DoS**") que le client effectue via les Services Cloud. Il en va de même si la menace est générée via le système du client, sans que le client n'en soit responsable. Il est précisé que cette règle s'applique également aux attaques DoS pour lesquelles les systèmes informatiques du client sont utilisés par des tiers.

6.12 Si les services cloud d'EnBITCon sont utilisés par le client à des fins illégales (envoi de spams, services en ligne pour la mise à disposition de contenus illégaux, etc.), EnBITCon peut bloquer le service cloud.

## **7 Droits d'utilisation des services en nuage / logiciels standard**

7.1 L'étendue des droits d'utilisation des services cloud / du logiciel standard accordés au client est déterminée par les conditions d'utilisation et de licence pertinentes du fournisseur tiers. Celles-ci sont décrites plus en détail ou référencées dans l'offre. Le client s'engage à respecter les conditions d'utilisation et de licence. Si aucune condition d'utilisation et de licence pour les Services Cloud / Logiciels Standards n'est jointe à l'Offre, EnBITCon accorde au Client et aux employés prévus par le Client pour l'utilisation des Services Cloud / Logiciels Standards ("**Utilisateurs**"), avec le paiement des prix convenus, le droit simple, non sous-licenciable, non transférable, révocable à tout moment, Le Client acquiert le droit, limité dans le temps à la durée du Contrat et conformément aux dispositions suivantes, d'utiliser la version actuelle des Services en nuage / Logiciels standard et les fonctionnalités liées aux Services en nuage / Logiciels standard conformément au présent Contrat, à moins qu'il n'en soit convenu autrement dans l'Offre. Le Client n'obtient pas d'autres droits, notamment sur les Services Cloud / le Logiciel Standard.

7.2 Si le droit d'utilisation des Services en nuage / Logiciels standard est accordé au Client à des fins de test, ses droits d'utilisation se limitent à des actions qui servent à déterminer l'état des Services en nuage / Logiciels standard et leur aptitude à l'exploitation chez le Client. En particulier, une exploitation productive des services en nuage / logiciels standard ou la préparation d'une exploitation productive n'est pas autorisée.

## **8 Prix et conditions de paiement**

8.1 EnBITCon facture toujours ses services à l'avance, en fonction de la période de facturation choisie par le client. Les factures sont payables immédiatement après leur émission. Sauf convention contraire, le client autorise EnBITCon à prélever les paiements qu'il doit effectuer sur un compte à désigner par le client.

8.2 Outre les prix convenus pour les services respectifs, EnBITCon peut facturer des frais supplémentaires conformément au contrat respectif pour des services supplémentaires (par exemple, en cas de transfert de données / d'espace de stockage supplémentaire). Sauf accord contraire, l'utilisation et la facturation des services supplémentaires se font toujours sur la base de la liste de prix en vigueur au moment de l'utilisation.

8.3 Pour la mise en place des prestations, le client se voit accorder un accès crypté et protégé par mot de passe au centre de la clientèle et aux consoles d'administration spécifiques aux services. Si le client ajoute des services au contrat existant, EnBITCon est en droit de les facturer aux prix convenus.

8.4 Si le client choisit une prestation supplémentaire au cours d'une période de facturation, celle-ci sera facturée immédiatement. Si le choix se porte sur une prestation de valeur supérieure au lieu de la prestation actuelle ("**upgrade**"), les prix déjà payés seront facturés au prorata.

8.5 En cas de retard de paiement de la part du client, l'article 3.9 des CGV s'applique. Si le client rattrape son retard de paiement dans les deux mois suivant l'échéance, EnBITCon lui redonnera immédiatement accès au site.

8.6 EnBITCon peut augmenter les prix mensuels des prestations récurrentes dans le cadre de contrats à durée indéterminée sans l'accord du client, au maximum une fois par an et en toute équité, jusqu'à 10 % avec effet pour l'avenir, mais la première fois au plus tôt quatre (4) mois après le début de la durée du contrat. L'augmentation de prix pour des prestations partielles n'est possible que si celles-ci ont déjà été convenues pour au moins quatre (4) mois. L'augmentation de prix ne doit avoir lieu que pour couvrir des coûts accrus. Il incombe au Client de prouver que l'augmentation de prix appliquée par EnBITCon n'a pas été effectuée dans ce but.

8.7 Si le client est un consommateur, il peut, en cas d'augmentation des prix conformément au point 8.6, résilier le contrat en cours dans un délai de deux (2) semaines à compter de la réception de la notification écrite de l'augmentation des prix, avec un préavis de trois mois pour la fin du mois. Dans ce cas, la rémunération actuelle est facturée jusqu'à la fin du contrat, l'augmentation ne prend donc pas effet. L'accord du client est toutefois considéré comme acquis si le client ne résilie pas l'abonnement dans ce délai. Cela suppose que nous ayons informé le client des conséquences en lui envoyant la notification de modification.

## **9 Garantie pour les défauts matériels**

9.1 En cas de défaut de l'infrastructure, EnBITCon garantit une utilisation conforme au contrat en mettant à jour l'infrastructure dès que et dans la mesure où EnBITCon est en mesure de le faire. Une possibilité raisonnable de contourner les défauts de l'infrastructure ("**workaround**") mise à la disposition du client par EnBITCon est également considérée comme la mise en place d'une utilisation conforme au contrat, dans la mesure où, compte tenu du **workaround**, il reste un défaut insignifiant.

9.2 Les droits du client en cas de défaut se prescrivent par douze (12) mois à compter du début du délai de prescription légal. Ce délai ne s'applique pas dans la mesure où la loi prescrit impérativement des délais plus longs. Les notifications de défauts légalement requises par le client doivent être effectuées sans délai et par écrit, avec une description précise du problème. Seul l'interlocuteur (point 2.2 des CGV) est habilité à signaler les défauts.

9.3 Le client n'a pas de droit de rétention si ses droits à réclamation sont prescrits. Si la réclamation a été effectuée à tort, EnBITCon est en droit d'exiger du client le remboursement des frais qu'elle a engagés. L'assistance fournie par EnBITCon doit être rémunérée par le client aux prix convenus avec EnBITCon ou, en l'absence d'accord, aux prix du marché.

9.4 Le client ne peut pas faire valoir de droits pour vices de la marchandise en cas d'écart négligeable par rapport à la qualité convenue, en cas d'atteinte négligeable à l'utilité ou en cas de dommages résultant d'une manipulation erronée ou négligente ou d'un manquement à l'obligation de coopérer.

## **10 Garantie des vices juridiques**

10.1 EnBITCon garantit que l'infrastructure mise à disposition ne porte pas atteinte aux droits de tiers dans le cadre d'une utilisation conforme au contrat par le client. Cette garantie suppose que le client informe immédiatement EnBITCon par écrit des droits de tiers revendiqués à son encontre et qu'il laisse EnBITCon se charger de la défense juridique et des négociations de règlement. Le client apportera gratuitement son soutien à EnBITCon dans la mesure du raisonnable, notamment en lui fournissant les informations nécessaires à cet effet. Les obligations légales de réclamation du client restent inchangées. Les droits dans ce sens sont uniquement ceux qui reviennent au tiers en République fédérale d'Allemagne ainsi que dans les États dans lesquels le client utilise le matériel informatique et les logiciels standard cédés conformément à leur destination.

10.2 Si le client ne peut pas utiliser l'infrastructure mise à disposition conformément au contrat en raison d'un droit contraire d'un tiers, EnBITCon peut, à son choix, soit (a) modifier les services de manière à ce que le droit du tiers ne soit plus violé, soit (b) procurer au client l'autorisation nécessaire pour utiliser les services. L'auto-exécution par le client ou l'implication de tiers est exclue. Le point 4 des CGV s'applique aux demandes de dommages et intérêts du client.



10.3 Le client ne peut pas faire valoir de droits pour cause de vices juridiques si l'infrastructure mise à disposition a été modifiée après sa réception par le client ou par un tiers, à moins que le client ne prouve que la violation du droit n'est pas la conséquence des modifications. Le client ne peut pas non plus faire valoir de droits en cas de violation de la loi résultant d'une combinaison de l'infrastructure avec des prestations ou des produits de tiers qui ne sont pas des sous-traitants d'EnBITCon.

10.4 Si la réclamation a été faite à tort, EnBITCon est en droit d'exiger du client le remboursement des frais engagés par EnBITCon. L'assistance fournie par EnBITCon doit être rémunérée par le client aux prix convenus avec EnBITCon ou, en l'absence d'accord, aux prix du marché.

## **11 Responsabilité du contenu / marquage / données personnelles**

11.1 EnBITCon n'est pas tenu de vérifier que les données stockées par le client sur les systèmes mis à sa disposition ne violent pas la loi. Le client assume l'entière responsabilité de tous les contenus traités dans le cadre des Services Cloud. Le client garantit qu'il ne traitera pas et ne stockera pas de contenus illégaux, notamment qu'il ne déposera pas d'œuvres protégées par des droits d'auteur sur les serveurs d'EnBITCon sans l'accord de l'auteur, ni n'utilisera de contenus qui enfreignent des dispositions pénales.

11.2 Si le client remarque des contenus illégaux, il est tenu de les bloquer immédiatement et d'en informer EnBITCon.

11.3 EnBITCon est en droit de bloquer tout contenu potentiellement illégal sur les Services Cloud utilisés par le Client, à sa seule discrétion, et d'informer le Client de ce blocage. Si le client ne remplit pas son obligation de supprimer le contenu dans un délai de dix (10) jours ou s'il prouve à EnBITCon dans ce délai que le contenu n'enfreint pas les lois de protection, EnBITCon est en droit de le supprimer sans l'accord du client.

11.4 Si le client traite des données personnelles de tiers dans le cadre de cette relation contractuelle, il est lui-même responsable du respect des dispositions légales relatives à la protection des données. EnBITCon ne traitera les données traitées par le client dans le cadre du cloud computing que dans le cadre des instructions du client et pour son compte.

## **12 Sécurité des données**

Dans la mesure où EnBITCon met à disposition des services cloud sous forme d'infrastructures propres dans le cadre des Managed Services, les règles suivantes s'appliquent à la sécurité des données :

12.1 Les données stockées sur les systèmes d'EnBITCon sont sauvegardées quotidiennement. Les sauvegardes sont stockées de manière redondante sur différents ordinateurs. Des copies de sauvegarde des 14 derniers jours sont conservées. Ces sauvegardes doivent être considérées comme une sauvegarde du système et ne servent pas au versionnement des données des clients. Il n'est notamment pas possible d'effectuer une restauration ciblée pour un client sur un ensemble de données précis dans le passé.

12.2 Le client doit donc veiller à ce que toutes les données, en particulier celles qui sont stockées sur les serveurs d'EnBITCon, soient sauvegardées au moins une fois par jour en les copiant sur ses propres systèmes, car elles peuvent être perdues, par exemple, lors de formations, de réparations, d'installations ou d'autres interventions. La sauvegarde des données sur les serveurs d'EnBITCon n'est pas suffisante pour satisfaire à cette obligation.

12.3 Sur demande du client, EnBITCon remettra à tout moment pendant la durée du contrat une copie des données déposées par le client sur l'espace de stockage qui lui a été attribué, mais au plus tard immédiatement à la fin de la relation contractuelle. La remise des données s'effectue par téléchargement dans le format de données dans lequel les données sont stockées sur le serveur de données d'EnBITCon, ou, à titre dérogatoire, dans un format de données convenu entre EnBITCon et le client.

12.4 Après la résiliation du contrat - quelle qu'en soit la raison - EnBITCon conservera les données enregistrées pendant un (1) mois dans l'intérêt du client ("**délai de carence**"), afin de permettre au client de

transfert des données vers un autre système. Après l'expiration de ce délai de carence, les données sont automatiquement effacées. EnBITCon attirera particulièrement l'attention sur ce point lors de la résiliation du contrat.

12.5 EnBITCon attire expressément l'attention du client sur le fait que, dans l'état actuel de la technique, la confidentialité ne peut pas être entièrement garantie lors de la transmission de données sur des réseaux ouverts tels qu'Internet. Le client sait qu'EnBITCon pourrait avoir accès à tout moment au contenu des Services Cloud et, dans certaines circonstances, à d'autres données qui y sont déposées. EnBITCon s'engage toutefois à ne le faire que si le client lui en fait la demande par écrit et si cela est nécessaire pour assurer le fonctionnement technique des Services Cloud. Les dispositions relatives à la protection des données sont respectées par EnBITCon dans tous les cas. Toutefois, si d'autres utilisateurs d'Internet sont techniquement en mesure, dans certaines circonstances, d'intervenir sans autorisation dans la sécurité du réseau, d'accéder aux données du client et de contrôler le trafic des messages, cela ne relève pas de la responsabilité d'EnBITCon.

12.6 Le client est entièrement responsable de la sécurité des données qu'il transmet sur Internet et qui sont stockées chez EnBITCon. EnBITCon peut mettre à disposition des connexions sécurisées moyennant un supplément qui doit être convenu individuellement.

### **13 Durée et résiliation**

13.1 Sauf accord contraire, EnBITCon fournit les services convenus à partir de la mise à disposition, sans limitation de durée, initialement pour une durée contractuelle minimale de 24 mois. Une résiliation par les deux parties contractantes est possible avec un préavis de trois (3) mois avant l'expiration de la durée minimale du contrat. Si aucune résiliation n'intervient dans ce délai, la durée du contrat est prolongée d'une année supplémentaire.

13.2 Au-delà des délais de résiliation convenus dans l'offre, le client n'a pas le droit de se rétracter ou de résilier de manière ordinaire, notamment pendant la durée minimale du contrat.

### **14 Retour du matériel**

14.1 À la fin du contrat, le client restituera à EnBITCon le matériel informatique dans tous ses composants, dans un état correspondant à l'utilisation prévue par le contrat. Les données du client seront entièrement effacées ou détruites. Le client est tenu de confirmer par écrit à EnBITCon, à sa demande, la restitution et la suppression complètes.

14.2 Lors de la restitution du matériel, les parties établiront un procès-verbal dans lequel seront consignés les éventuels dommages et défauts du matériel. Le client devra rembourser les frais de remise en état en cas de dommages ou de défauts qui lui sont imputables.

14.3 Le client se chargera du démontage et du transport de retour du matériel. Le client prend en charge les frais de démontage, d'emballage et de transport de retour du matériel. Le client assurera à ses frais le matériel informatique pendant le transport contre la perte, la destruction et les dommages.