

Conditions Particulières d'Assistance et Services (CPAS) - Offre Cloud Absys Cyborg

CPAS_CLOUD_janvier_2025

Absys Cyborg : SAS au capital de 1 000 000 €. RCS Nanterre n°414 353 250. Siège Social : 3, Carrefour de Weiden, 92130 Issy-les-Moulineaux.

Préambule

Le Client a manifesté le souhait de pouvoir bénéficier d'un service permettant de mettre sur des serveurs à distance tout ou partie de son système d'information et d'y accéder à distance.

Absys Cyborg, société de services en informatique, a émis au bénéfice du Client une proposition commerciale et financière laquelle précise, après analyse des besoins exprimés par le Client, le périmètre du système d'information du Client qui sera hébergé, et les services dont il bénéficiera.

Dans le cadre des discussions intervenues entre les Parties, la société Absys Cyborg a répondu à l'ensemble des sollicitations et interrogations du Client et lui a transmis les informations dont elle disposait ou qu'elle connaissait concernant l'ensemble de ses besoins, en ce compris celles concernant les limites potentielles des services.

Il est rappelé au Client qu'Absys Cyborg met à sa disposition plusieurs options de mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer la sécurité de ses données en application de l'article 32 du RGPD. Il appartient au Client, de souscrire ou non à ces options compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque. Au regard de l'article 32 du RGPD, le responsable de traitement et le sous-traitant mettent donc en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Le Client a accepté les Conditions Générales d'Assistance et Services (CGAS) d'Absys Cyborg.

Définitions

Pour la compréhension et l'interprétation des termes contenus dans le Contrat ou ses annexes, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, les Parties décident d'ajouter aux définitions des CGAS, les définitions suivantes :

« Données » : Désigne l'ensemble des contenus du Client qui est hébergé dans le cadre de l'offre Cloud Absys Cyborg.

« Services » : Désigne l'ensemble des services dont bénéficie le Client dans le cadre du Contrat et détaillé ci-dessous.

« Taux d'accessibilité mensuel » : Par taux d'accessibilité, il convient d'entendre le nombre total de jours calendaires du mois considéré déduction faite, du temps d'indisponibilité (en minutes ramenées en équivalent jour) du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de jours calendaires du mois considéré.

Article 1. Caractéristiques du Contrat

1.1. Services Absys Cyborg

Le Client bénéficie, pendant la durée de sa souscription de Services délivrés dans les conditions définies dans le Contrat.

Les Données et Progiciels couverts par le Contrat seront disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, exception faite des périodes de suspension planifiées par Absys Cyborg, et dont elle informera préalablement le Client par tout moyen écrit à sa convenance.

Absys Cyborg informe le Client qu'une période de suspension hebdomadaire est prévue de manière systématique chaque semaine du samedi à 22h au dimanche à 2h.

Les Services exécutés par Absys Cyborg portent notamment sur :

- le maintien en conditions opérationnelles des Services (suivi des indicateurs des ressources virtuelles, surveillance des taux de charge et d'utilisation des ressources, suivi des seuils d'utilisation, ...),
- la planification et surveillance du bon déroulement des sauvegardes des Données,
- la prise en charge de changements mineurs (exemple : sauvegarde, restauration, mise à disposition d'une sauvegarde sur SFTP, etc.) dans un quota de 4 changements mineurs alloués par an.

Les éventuels services optionnels souscrits par le Client (exemple : duplication externalisée des jeux de sauvegarde, plan de reprise d'activité, etc.) dans le cadre du Contrat sont, le cas échéant, précisés dans la proposition commerciale et financière.

Dans le cas où le Client a souscrit ou à l'option « Passage de montée de version » (option proposée pour les Clients utilisateurs de Sage Paie et/ou de Sage ECF), le Client bénéficiera de l'installation d'une montée de version par an (hors paramétrage et formation) du progiciel concerné tel que précisé dans la proposition commerciale et financière.

Des services ou des ressources complémentaires à ceux indiqués dans la proposition commerciale et financière pourront être souscrits ultérieurement par le Client (tels que par exemple duplication externalisée des jeux de sauvegarde) ou, d'une manière générale, afin de répondre aux besoins en volumétrie du Client (nombre d'utilisateurs ou allocation d'un espace de stockage des Données supplémentaire). Ces services ou ressources additionnels feront, le cas échéant, l'objet d'une commande complémentaire.

Absys Cyborg rappelle au Client qu'il lui appartient de modifier régulièrement le(s) mot(s) de passe permettant d'accéder au(x) Progiciel(s) et aux Données et, d'une manière générale, à son système d'information hébergé.

Absys Cyborg rappelle au Client que les hébergeurs auxquels elle a recours sont susceptibles de modifier les caractéristiques et/ou les services qu'ils proposent à tout moment. Dans ce cadre, Absys Cyborg fera ses meilleurs efforts afin d'en limiter les potentiels impacts négatifs pour le Client et à le tenir informé par tout moyen écrit à sa convenance de toute évolution de nature à dégrader substantiellement les Services.

1.2. Support

Toute demande d'assistance devra être saisie par le Client via son espace client. Les demandes du Client seront prises en charge tous les jours ouvrés de 9h à 12h30 et de 14h à 18h du lundi au jeudi, de 9h à 12h30 et de 14h à 17h le vendredi.

Chaque demande ou déclaration d'incident ainsi reçue donne lieu à l'enregistrement, par Absys Cyborg, d'un ticket d'incident.

Suivant les informations fournies par le Client, Absys Cyborg s'efforcera de réaliser, par téléphone, un diagnostic des difficultés d'utilisation rencontrées par le Client dans l'accès et/ou l'utilisation des Progiciels et Données et de résoudre ou d'escalader les problèmes techniques liés d'une manière générale aux Services. Le Client devra communiquer à Absys Cyborg le maximum d'informations pour permettre la bonne réalisation du diagnostic, mettre en œuvre les recommandations du service de support et accepter les éventuelles préconisations et recommandations d'Absys Cyborg.

Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec Absys Cyborg au diagnostic et à la résolution de l'incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Dans le cadre de la gestion des incidents, Absys Cyborg est expressément autorisée par le Client à se connecter au(x) Progiciel(s) et à accéder aux Données, et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du diagnostic.

Si Absys Cyborg constate que les Progiciels, Données, et d'une manière générale les Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, que l'existence de l'incident ne peut être confirmée ou que l'incident ne relève pas de sa responsabilité, Absys Cyborg en informe le Client et pourra, dans ce dernier cas, établir une proposition de prestation soumise au Client pour validation.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au support Absys Cyborg.

Le Client s'interdit de (i) contacter le support Absys Cyborg pour des services ou produits qu'il n'aurait pas contractés directement auprès d'elle, ou (ii) mettre en relation les équipes du support Absys Cyborg avec tout tiers au Contrat. Absys Cyborg se réserve le droit de refuser de prendre en charge les demandes ne respectant pas les présentes conditions.

Les prestations de support énoncées ci-dessus ne sauraient se substituer aux prestations d'installation, de paramétrage, d'analyse et de formation proposées par Absys Cyborg.

1.3. Engagement sur le taux d'accessibilité des Progiciels (SLA)

Absys Cyborg s'engage sur un taux mensuel d'accès aux Progiciels et aux Données de 99,5%.

Lorsque l'un des Progiciels est inaccessible ou connaît des dysfonctionnements pour lesquels la responsabilité d'Absys Cyborg peut être engagée, il appartient au Client de saisir un ticket via son espace client. L'application de la garantie du niveau de service s'effectue pendant les plages d'ouverture du support. Pour le calcul des dédommagements, le temps d'indisponibilité est calculé pendant la plage horaire du support entre l'ouverture du ticket incident et la résolution du dysfonctionnement confirmé par Absys Cyborg.

1.4. Pénalités

En cas de non-respect par Absys Cyborg du taux mensuel d'accessibilité visé ci-dessus, elle sera redevable d'une pénalité égale à 5% de la mensualité par tranche de 0,1 point d'inaccessibilité supérieure à celle prévue, dans la limite maximale du montant de la mensualité au cours de laquelle ledit taux n'aura pas été respecté,

dès lors que le Client en ferait la demande dans les trente (30) jours ouvrables suivants le fait générateur de la pénalité. A titre d'exemple, dans l'hypothèse où le taux d'accessibilité constaté au cours du mois M serait égal à 99,3% au lieu de 99,5%, le montant de la pénalité encourue par Absys Cyborg sera égal à 10% du montant de la mensualité considérée.

Les pénalités ont un caractère transactionnel et libératoire en réparation de l'intégralité du préjudice subi au titre du non-respect du taux d'accessibilité. Les pénalités feront l'objet d'un avoir suivant la réception par Absys Cyborg de la demande de dédommagement du Client. Au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client. Les Parties conviennent que cette clause n'est ni excessive, ni dérisoire et correspond à leur volonté expresse.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux dédommagements susvisés dans l'hypothèse où l'inaccessibilité résulte en tout ou partie (i) d'événements ou facteurs échappant au contrôle d'Absys Cyborg tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation des Progiciels, de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client, (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée des Services par le Client, (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues à l'article 1.6 « Suspension des Services » du Contrat ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), Absys Cyborg se réserve le droit de facturer au Client l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir la disponibilité. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation du Client. Par ailleurs, le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article en cas de dégradation des performances de l'infrastructure du fait de l'hébergeur n'empêchant pas l'accès aux Données et aux Progiciels.

1.5. Réversibilité

Absys Cyborg recommande au Client de débiter ses prestations de réversibilité au moins, quatre-vingt-dix (90) jours avant l'arrivée du terme du Contrat quelle qu'en soit la cause. En tant que de besoin, les Parties précisent que le Client ne saurait faire grief à Absys Cyborg de ne pas avoir disposé d'un tel délai dans l'hypothèse où le Contrat serait résilié par cette dernière pour faute de sa part. En toute hypothèse, Absys Cyborg tiendra à disposition du Client une sauvegarde des Données pendant une durée de trente (30) jours calendaires à compter du terme de sa souscription.

A la demande du Client, et jusqu'à l'expiration du délai de trente (30) jours précité, Absys Cyborg pourra lui apporter une assistance pour faciliter le transfert des Données et, sous réserve des stipulations de l'Article 6 des CGAS « Confidentialité », lui communiquer toute information technique de nature à faciliter les opérations de réversibilité et de récupération des Données. Les prestations seront facturées au tarif journalier convenu entre les Parties.

Sous réserve des données qu'Absys Cyborg est en droit de conserver conformément à la réglementation en vigueur, et des données nécessaires à la défense de ses droits, Absys Cyborg s'engage à ne conserver aucune copie des Données du Client à l'expiration du délai de trente (30) jours visé ci-dessus.

1.6. Suspension des Services

Absys Cyborg se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, dans l'hypothèse (a) d'un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité de ses systèmes et environnements, des Services, et/ou des Progiciels et/ou des Données du Client, (b) d'une maintenance planifiée, (c) d'une demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, (d) d'une notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique ou (e) du non-respect de tout ou partie des conditions d'utilisation des Services prévues au Contrat. Une telle suspension peut intervenir immédiatement et sans préavis en cas d'urgence. Les suspensions susvisées ne déchargent aucunement le Client de son obligation de payer l'intégralité des montants dus à Absys Cyborg au titre du Contrat. Les suspensions susvisées interviennent sans préjudice du droit pour Absys Cyborg de résilier les CPAS dans les conditions prévues aux CGAS. Les suspensions susvisées ne peuvent être considérées comme du temps d'indisponibilité de Services dans le cadre des niveaux de services prévus au Contrat.

1.7. Sous-traitance

Absys Cyborg est autorisée à sous-traiter tout ou partie de ses prestations à tout tiers de son choix, sans avoir à en informer le Client ou à solliciter son accord préalable.

Absys Cyborg demeure en tout état de cause responsable de ses sous-traitants dans le cadre de l'exécution du Contrat. S'agissant de tout éventuel sous-traitant intervenant dans le cadre du traitement des Données, Absys Cyborg s'engage à informer préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant le remplacement desdits sous-traitants et, notamment, pour tout changement de sous-traitants intervenant sur les Données dans le cadre de l'offre Cloud, en respectant un délai de prévenance de cent-vingt (120) jours calendaires afin de permettre au Client, dans un délai de maximum de trente (30) jours

calendaires à compter de la date de réception de cette information, d'émettre ses observations.

Article 2. Exclusions

Les prestations suivantes sont exclues du Contrat, sans que la liste soit exhaustive et sans préjudice des autres exclusions prévues au Contrat :

- les changements de configuration ou de version de Progiciel, les changements de version du système d'exploitation des machines virtuelles,
- les ajouts de machines virtuelles, l'installation de nouveaux Services,
- la réorganisation de data-base,
- les changements mineurs (exemple : sauvegarde, restauration, mise à disposition d'une sauvegarde sur SFTP, etc.) au-delà du quota de 4 changements mineurs alloués par an.

Pour ces prestations, Absys Cyborg pourra soumettre au Client un devis séparé qui fera l'objet, le cas échéant, d'une commande distincte de la part du Client.

En cas de sollicitation du Client pour compléter des questionnaires en lien avec des audits réalisés dans sa société ou pour le compte de sa société (audit de sécurité, audit compliance, audit des Commissaires Aux Comptes...), la demande sera étudiée par Absys Cyborg. Les prestations à prévoir pourront faire l'objet d'une commande distincte soumise au Client pour validation. Les prestations seront facturées au temps passé au tarif unitaire jour en vigueur, et réalisées selon un planning défini conjointement et selon les disponibilités des Parties.

Article 3. Redevances

3.1. Redevance initiale, date d'entrée en vigueur et durée d'engagement initiale

Le Client verse une première redevance dont le montant est fixé dans la proposition commerciale et financière. Le Contrat est facturé annuellement à terme à échoir pour la durée d'engagement initiale d'un (1) an ou de trois (3) ans, fixée dans la proposition commerciale et financière, et payable à trente (30) jours date de facturation par virement. La date d'entrée en vigueur du Contrat correspond à la date de mise à disposition des environnements. Elle est indépendante de la date de recette fonctionnelle des Progiciels et contenus hébergés. Dans l'hypothèse où la redevance porte sur plusieurs environnements, lesdits environnements seront livrés et facturés simultanément. Par exception et dans certains contextes particuliers de livraison de différents environnements à des dates distinctes, la facturation interviendra, le cas échéant, à la date de livraison respective de chaque environnement, au prorata temporis pour recalage sur la période principale du premier environnement livré et facturé.

3.2. Redevances suivantes

Les redevances suivantes seront calculées et automatiquement réévaluées en fonction de l'évolution de la configuration du Client et de l'adjonction de services complémentaires. La redevance sera réévaluée annuellement, à périmètre constant, de 3% hors taxes d'année en année, ou, en fonction des augmentations et revalorisations de tarifs des hébergeurs et/ou éditeurs si celles-ci sont supérieures. Les services sous Contrat ainsi que la période de référence figurent sur la facture de reconduction annuelle.

La facture de reconduction du Contrat est émise annuellement à terme à échoir. Elle est payable à trente (30) jours date de facture par virement. Absys Cyborg se réserve la possibilité d'anticiper d'un mois l'émission des factures de renouvellement.

3.3. Dématérialisation

Absys Cyborg se réserve le droit d'adresser au Client sa facture ou son avoir au seul format électronique. Dans ce cas, Absys Cyborg adressera, à l'adresse électronique communiquée par le Client, sa facture ou avoir audit format. Le Client pourra, sur simple demande écrite adressée à l'adresse du siège social d'Absys Cyborg, demander à bénéficier de l'envoi de sa facture au format papier.

3.4. Facturation complémentaire

Toute extension par le Client des services dont il dispose, pendant la durée de son engagement en cours fera l'objet d'une nouvelle commande soumise aux CGAS et CPAS applicables à ladite période et ce jusqu'à la fin de la durée de son engagement en cours.

Si le Client fait évoluer, en cours d'année, la configuration de l'offre sous Contrat ou s'il acquiert des options ou des services complémentaires, la redevance supplémentaire résultant de cette évolution sera calculée et facturée prorata temporis, sur le temps restant à courir avant la fin de la période en cours (la date d'entrée en vigueur est simultanée à l'activation du service ou de l'option supplémentaire ; la période et le montant initial sont ajustés sur la période du Contrat en cours). Le montant de la redevance renouvelée suivante sera recalculé dans les conditions définies ci-dessus et sur base du périmètre du Client à cette date.

Article 4. Responsabilité

En complément des clauses de responsabilité des CGAS et eu égard à la nature de la proposition technique et financière et du fait des caractéristiques des réseaux de télécommunications publics et privés, Absys Cyborg ne saurait voir sa responsabilité engagée dans le cadre du Contrat pour, notamment :

- l'utilisation des Services non-conforme au Contrat,
 - la perte, l'altération ou la destruction de tout ou partie des Données dans la mesure où Absys Cyborg ne serait pas en charge de la gestion d'un service de duplication externalisée des jeux de sauvegardes,
 - l'inadéquation des Services aux besoins du Client (notamment eu égard à la nature des Données à caractère personnel),
- le mauvais dimensionnement des ressources nécessaires à la production des Services suite à de mauvaises informations fournies par le Client,
 - la suspension de l'accès ou la suspension temporaire ou définitive des Services opérée dans les conditions prévues au Contrat ou d'une notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique,
 - les bogues ou défauts des Progiciels et des applications utilisées par le Client dont la responsabilité incombe aux Editeurs respectifs concernés,
 - les incidents de sécurité liés à l'utilisation d'Internet, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non-autorisé aux Données sur ou à partir du réseau internet.

**Contrat d'Assistance et services
Conditions Particulières -
Offre Cloud d'Absys Cyborg
Contrat principal**

Solution désignée : Les CPAS Cloud sont applicables à l'offre Cloud d'Absys Cyborg. La description technique des ressources hébergées est détaillée dans la proposition commerciale et financière. Les services optionnels additionnels éventuellement souscrits (Exemples : duplication externalisée des jeux de sauvegardes, Plan de reprise d'activité, etc.) sont détaillées, le cas échéant dans la proposition commerciale et financière.

Date d'entrée en vigueur du Contrat : La date d'entrée en vigueur correspond à la date de mise à disposition des environnements par Absys Cyborg.

Durée d'engagement initiale : **1 an ou 3 ans** à compter de la date d'entrée en vigueur selon la durée d'engagement choisie et précisée dans la proposition commerciale et financière.

Facturation sur la période initiale : annuelle.

Montant initial annuel de la redevance pour la solution désignée : Le montant initial est précisé dans la proposition commerciale et financière.

Reconduction tacite sur des périodes successives de : **1 an**

La période de renouvellement couverte est précisée sur votre facture.

Taux de révision annuel : **3%**, ou, en fonction des augmentations et revalorisations de tarifs des hébergeurs et/ou des éditeurs si celles-ci sont supérieures.

Modalités de facturation : Facturation annuelle à terme à échoir.

Conditions de règlement : 30 jours date de facture par virement.

Utilisateur(s) habilité(s) :

A compléter par le Client : Nom, Prénom, fonction et mail des utilisateurs habilités :

-
-
-