

Modalités propres aux offres en mode SaaS

› DZ602

Version 1.89 du 10.12.2024

Sommaire

- DZ602 — Modalités propres aux offres en mode SaaS
 - Article 1 — Objet et articulation contractuelle
 - Article 2 — Définitions
 - Article 3 — Droit d'accès et infrastructure
 - Article 4 — Périmètre du Service
 - Article 5 — Facturation, évolution des volumes et résiliation
 - Article 6 — Exploitation et évolution du Service
 - Article 7 — Données du Client
 - Article 8 — Suspension
 - Article 9 — Fin du Service et réversibilité

DZ602 — Modalités propres aux offres en mode SaaS

Version 1.89 du 10.12.2024

Article 1 — Objet et articulation contractuelle

Les présentes conditions définissent les modalités propres aux Composants de la suite logicielle fournis par ENTROPICS en mode SaaS.

Elles complètent :

- l'Offre signée par le Client ;
- DZ600 — Conditions générales ;
- DZ601 — Modalités d'abonnement, de location et de redevances ;
- DZ603 — Modalités d'exécution des prestations de support et de TMA ;
- DZ605 — Annexe relative à la protection des données personnelles (RGPD).

En cas de contradiction, les conditions particulières de l'Offre prévalent.

Article 2 — Définitions

Client : personne morale ou physique ayant signé l'Offre.

Composant : logiciel, module, connecteur, interface ou fonctionnalité de la suite logicielle identifié dans l'Offre.

Données du Client : données, fichiers, documents et contenus que le Client ou ses Utilisateurs traitent au moyen du Service SaaS.

Infrastructure hébergée d'ENTROPICS : ensemble des serveurs et moyens techniques d'hébergement exploités par ENTROPICS ou par un prestataire d'hébergement agissant pour son compte.

Offre : proposition commerciale ou contractuelle d'ENTROPICS signée par le Client, y compris ses conditions particulières.

Service SaaS : service par lequel la suite logicielle est installée sur un serveur de l'Infrastructure hébergée d'ENTROPICS et rendue accessible à distance au Client.

Serveur dédié : serveur de l'Infrastructure hébergée d'ENTROPICS affecté à l'environnement d'un seul Client.

Utilisateur : personne autorisée par le Client à accéder au Service SaaS.

Article 3 — Droit d'accès et infrastructure

Pendant la durée de l'abonnement et sous réserve du paiement des redevances, ENTROPICS accorde au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accéder au Service SaaS et d'utiliser les fonctionnalités souscrites pour ses besoins professionnels internes.

La suite logicielle est installée sur un serveur de l'Infrastructure hébergée d'ENTROPICS. Aucun exemplaire exploitable du logiciel ni aucun code source n'est remis au Client.

Les serveurs utilisés pour fournir le Service SaaS ainsi que les sauvegardes des Données du Client sont hébergés en France.

ENTROPICS demeure libre de choisir et de remplacer ses prestataires d'hébergement au cours du contrat, sans que leur identité constitue une condition contractuelle, sous réserve de maintenir l'hébergement des serveurs et des sauvegardes en France et de faire respecter les obligations applicables au Service.

ENTROPICS assure ou fait assurer l'administration, la sécurité, la sauvegarde et le maintien en condition opérationnelle de cette infrastructure dans les limites et selon les niveaux de service prévus par l'Offre et les annexes applicables.

Article 4 — Périmètre du Service

Les Composants, fonctionnalités, Utilisateurs, accès concurrents, capacités de stockage, volumes de traitement et autres unités d'usage autorisés sont ceux indiqués dans l'Offre.

Les comptes sont personnels lorsqu'ils sont attribués à des Utilisateurs nommés. Le Client désigne les Utilisateurs autorisés, tient leurs habilitations à jour et veille à la confidentialité de leurs identifiants.

Le Client accède au Service au moyen d'une connexion internet et d'un navigateur ou de tout autre dispositif compatible indiqué dans la documentation. Ses équipements, logiciels, abonnements de télécommunication et accès internet demeurent à sa charge.

Article 5 — Facturation, évolution des volumes et résiliation

Les modalités de facturation, de révision des redevances, d'augmentation du nombre d'Utilisateurs et de résiliation du Service SaaS sont celles définies dans DZ601. Elles sont identiques à celles applicables au mode locatif.

Le Client qui souhaite réduire le nombre d'Utilisateurs doit préalablement résilier le contrat en cours puis demander à ENTROPICS une nouvelle Offre correspondant au nouveau volume souhaité, conformément à DZ601.

Article 6 — Exploitation et évolution du Service

ENTROPICS est tenue d'une obligation de moyens pour l'exploitation, la disponibilité, la sécurité, la sauvegarde et le maintien en condition opérationnelle du Service SaaS. Sauf engagement particulier expressément stipulé dans l'Offre, aucun taux de disponibilité ni aucune continuité absolue du Service ne sont garantis.

ENTROPICS met en œuvre les moyens techniques et organisationnels qu'elle estime raisonnablement adaptés à la fourniture du Service, dans les conditions définies par l'Offre et les annexes applicables.

ENTROPICS réalise ou fait réaliser une sauvegarde quotidienne des Données du Client hébergées dans le cadre du Service SaaS.

Toute opération de restauration d'une sauvegarde demandée par le Client constitue une prestation complémentaire non comprise dans l'abonnement SaaS. Elle est facturée sur devis ou selon le tarif en vigueur communiqué au Client avant l'intervention.

Par exception, la restauration est réalisée sans frais lorsque la perte de Données est imputable à ENTROPICS et qu'ENTROPICS reconnaît sa responsabilité dans la survenance de cette perte.

ENTROPICS peut faire évoluer le Service pour des raisons techniques, réglementaires, de sécurité ou d'amélioration, à condition de ne pas supprimer pendant la durée contractuelle une fonctionnalité expressément qualifiée d'essentielle dans l'Offre sans proposer une solution de remplacement d'usage comparable.

Les mises à jour de la suite logicielle sont comprises dans la redevance SaaS. Elles sont déployées par ENTROPICS sur l'Infrastructure hébergée d'ENTROPICS sans facturation complémentaire, sous réserve des prestations spécifiques de paramétrage, de migration ou d'accompagnement qui auraient été demandées par le Client.

Lorsque le Service SaaS du Client repose sur un Serveur dédié, ENTROPICS procède une fois par année civile à la mise à jour du socle technique de ce serveur. Cette opération comprend la mise à jour du système d'exploitation, du serveur web Microsoft IIS et du système de gestion de base de données SQL utilisé pour fournir le Service.

Cette mise à jour annuelle donne lieu, selon la modalité applicable au Client, soit au décompte forfaitaire de sept heures sur son compteur de TMA, soit à l'émission d'une facture correspondant à sept heures de TMA calculées au tarif horaire en vigueur à la date de l'intervention.

Cette opération constitue une opération planifiée de mise à jour soumise aux modalités de programmation, d'interruption éventuelle du Service et de prévenance prévues au présent article.

ENTROPICS détermine la date et les modalités de déploiement des mises à jour. Compte tenu du caractère hébergé et, selon le cas, mutualisé du Service SaaS, le Client ne peut ni refuser une mise à jour ni en demander le report pour son seul environnement.

Les éventuels engagements particuliers de disponibilité, de maintenance, de support, de sauvegarde ou de reprise sont exclusivement ceux indiqués dans l'Offre et, le cas échéant, dans DZ603.

ENTROPICS peut interrompre temporairement le Service pour une opération de maintenance planifiée, une mise à jour, une intervention urgente de sécurité ou un événement échappant raisonnablement à son contrôle.

Les opérations planifiées de mise à jour sont réalisées en dehors des jours ouvrés et peuvent entraîner un arrêt temporaire du Service. ENTROPICS en informe le Client en respectant un délai de prévenance de dix jours ouvrés, sauf cas de force majeure.

Ces interruptions planifiées n'ouvrent droit à aucune réduction de redevance, aucun avoir ni aucune indemnisation au bénéfice du Client.

Article 7 — Données du Client

Le Client demeure titulaire de ses droits sur les Données du Client. Il autorise ENTROPICS, pour la durée du contrat, à héberger, copier, transmettre et traiter ces Données dans la seule mesure nécessaire à la fourniture, à la sécurisation, au support et à l'exploitation du Service.

Le Client s'assure qu'il dispose de tous les droits et bases juridiques nécessaires au traitement des Données du Client.

Lorsque les Données du Client contiennent des données à caractère personnel traitées par ENTROPICS pour le compte du Client, les rôles et obligations des Parties sont définis dans DZ605 — Annexe relative à la protection des données personnelles (RGPD).

Article 8 — Suspension

Sans préjudice des stipulations de DZ600, ENTROPICS peut suspendre tout ou partie des accès lorsque cette mesure est nécessaire pour prévenir ou limiter une atteinte à la sécurité du Service, un usage illicite, un risque pour les autres clients, un défaut de paiement ou une utilisation dépassant substantiellement le périmètre souscrit.

Sauf urgence ou impossibilité, ENTROPICS informe préalablement le Client du motif de la suspension et lui permet de remédier au manquement dans un délai adapté à la situation. La suspension est limitée à ce qui est raisonnablement nécessaire.

Article 9 — Fin du Service et réversibilité

À l'expiration ou à la résiliation de l'abonnement, les droits d'accès et d'utilisation du Service prennent fin.

Pendant la durée du contrat, le Client peut extraire lui-même ses Données au moyen des fonctions d'export disponibles dans le Service.

Chaque opération d'export est limitée à cent documents afin de préserver les performances et la disponibilité des traitements interactifs pour l'ensemble des Utilisateurs. Le Client qui souhaite exporter un nombre supérieur de documents doit fractionner son export en plusieurs opérations. Il peut enchaîner librement plusieurs opérations d'export successives, sans délai d'attente ni limite de fréquence imposés par ENTROPICS.

L'export comprend les documents dans leur format d'origine ainsi que leurs données d'index dans un fichier au format CSV.

Toute extraction qui ne peut pas être réalisée au moyen des fonctions standards en raison de son volume, de sa quantité ou de contraintes techniques particulières peut faire l'objet d'une prestation complémentaire d'extraction ou de réversibilité réalisée par ENTROPICS.

À compter de la fin effective du Service, toute intervention d'ENTROPICS destinée à extraire, préparer ou restituer les Données du Client constitue une prestation de réversibilité. Cette prestation donne lieu à un décompte forfaitaire de quatorze heures sur le compteur de TMA du Client et/ou à l'émission d'une facture correspondant à quatorze heures de TMA calculées au tarif horaire en vigueur à la date de la demande.

Lorsqu'une facture est émise au titre de cette prestation, son paiement intégral et son encaissement par ENTROPICS constituent une condition préalable à l'exécution de l'opération de réversibilité. ENTROPICS n'est tenue de commencer aucune opération avant cet encaissement.

Le Client fournit, à ses frais et sous sa responsabilité, le support matériel ou le moyen technique nécessaire à la remise des Données. Il peut notamment mettre à la disposition d'ENTROPICS une clé USB d'une capacité suffisante ou un site de téléchargement accessible à ENTROPICS. Le support ou le moyen fourni doit être opérationnel et adapté au volume des Données à restituer.

Sauf durée différente prévue dans l'Offre, ENTROPICS conserve les Données du Client pendant trente jours calendaires à compter de la fin effective du Service afin de permettre au Client de commander cette prestation de réversibilité. La demande doit parvenir à ENTROPICS avant l'expiration de ce délai. À l'issue de celui-ci, ENTROPICS supprime ou anonymise les Données, sous réserve des obligations légales de conservation, des délais techniques de rotation des sauvegardes et de DZ605.

Il appartient au Client d'anticiper la fin du Service et de procéder à l'export de ses Données avant l'expiration de son accès.