

# Conditions contractuelles de Bitkom relatives à l'utilisation de logiciels via Internet (Software as a Service)

## -SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 2.1)

Page

### I. Prestations

- I.1** Le fournisseur met les prestations contractuelles, notamment l'accès au logiciel, dans son domaine de compétence (au départ de l'interface entre le centre de données et l'Internet) à disposition. L'étendue des prestations, les caractéristiques, l'utilisation conforme et les conditions d'utilisation des prestations contractuelles sont précisées dans la description des prestations correspondante, complétée par le mode d'emploi du logiciel.
- I.2** Toute prestation allant au-delà, comme par exemple le développement de solutions individuelles pour le client ou des adaptations nécessaires, requiert un contrat distinct.
- I.3** Le fournisseur peut mettre des versions actualisées du logiciel à la disposition du client.

Le fournisseur informera le client de la mise à jour de versions et des conseils d'utilisation correspondants par voie électronique et les lui rendra disponibles.

### 2. Étendue de l'utilisation

- 2.1** L'utilisation des prestations contractuelles se limite strictement au client et aux fins convenues dans le contrat. Pendant la durée du contrat, le client peut accéder aux prestations contractuelles par le biais de télécommunications (via Internet) et utiliser fonctionnalités liées au logiciel conformément au contrat à l'aide d'un navigateur ou d'une autre application (par ex. « Appli »).
- Le client ne reçoit aucun droit allant au-delà, notamment sur le logiciel ou les prestations d'infrastructure mises à disposition dans le centre de données, le cas échéant. Toute utilisation allant au-delà requiert l'autorisation préalable par écrit du fournisseur.
- 2.2** Le client s'abstiendra notamment d'utiliser le logiciel au-delà de l'étendue d'utilisation convenue, d'en autoriser l'utilisation par des tiers ou d'y donner accès à des tiers. Il est notamment interdit au client de dupliquer, de vendre ou céder à titre temporaire, de louer ou de prêter le logiciel ou des parties du logiciel.
- 2.3** Le fournisseur est en droit de prendre des mesures techniques adéquates pour empêcher toute utilisation non conforme aux dispositions du contrat. Ceci ne doit pas entraver l'utilisation contractuelle au-delà d'une faible mesure.
- 2.4** Dans le cadre d'un dépassement non conforme aux dispositions contractuelles de l'étendue d'utilisation ou dans le cas d'une cession d'utilisation non autorisée, le client devra communiquer au fournisseur, à la demande de ce dernier, toutes les informations dont il dispose, notamment le nom et l'adresse de l'utilisateur, pour que le fournisseur puisse faire valoir des droits en raison de cette utilisation contraire aux dispositions du contrat.

# Conditions contractuelles de Bitkom relatives à l'utilisation de logiciels via Internet (Software as a Service)

## -SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 2.1)

Page

- 2.5** Le fournisseur peut révoquer le droit d'accès du client et/ou résilier le contrat, si le client dépasse de manière significative l'utilisation autorisée ou enfreint des règles visant à empêcher une utilisation non autorisée. Dans ce contexte, le fournisseur pourra interrompre voire bloquer l'accès aux prestations contractuelles. Le fournisseur devra au préalable fixer systématiquement un délai raisonnable pour y mettre un terme. La seule révocation du droit d'accès ne vaut pas automatiquement résiliation du contrat. Le fournisseur ne pourra pas maintenir la révocation du droit d'accès sans résiliation au-delà d'un délai raisonnable qui ne doit pas dépasser 3 mois.
- 2.6** Le droit du fournisseur à être rémunéré pour l'utilisation allant au-delà de l'utilisation convenue n'en est pas affecté.
- 2.7** Le client pourra exiger la réactivation du droit d'accès et de la possibilité d'accès après avoir prouvé avoir mis un terme à l'utilisation non conforme aux dispositions contractuelles et empêché toute utilisation non conforme future.

### 3. Disponibilité, prestation insuffisante

- 3.1** La disponibilité des prestations mises à disposition est précisée dans la description des prestations.
- 3.2** En cas d'une diminution seulement insignifiante de l'aptitude des prestations à l'utilisation contractuelle, le client ne pourra pas faire valoir de droit pour insuffisance. La responsabilité du fournisseur pour des insuffisances ou défauts qui ne relèvent pas de sa faute, qui existaient déjà au moment de la conclusion du contrat, est exclue.

### 4. Protection des données

- 4.1** Dans la mesure où le fournisseur a accès à des données personnelles du client et de son domaine, il interviendra exclusivement en tant que sous-traitant et traitera et utilisera ces données uniquement pour exécuter ces obligations contractuelles. Le fournisseur respectera les instructions du client relatif au traitement de ces données. Toute conséquence préjudiciable éventuelle résultant de ces instructions relève de la responsabilité du client. Le client conviendra avec le fournisseur les détails relatifs au traitement des données du client par le fournisseur conformément aux exigences en matière de protection des données.
- 4.2** Le client reste considéré comme responsable, tant dans la relation contractuelle que du point de vue de la législation sur la protection des données. Si un client traite des données à caractère personnel dans le cadre du contrat (y compris leur collecte et utilisation), la responsabilité d'être autorisé à le faire conformément aux réglementations applicables, notamment en matière de protection de données, en vigueur lui incombe et il devra garantir le fournisseur contre toute réclamation de tiers en cas de non-respect.

# Conditions contractuelles de Bitkom relatives à l'utilisation de logiciels via Internet (Software as a Service)

## -SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 2.1)

Page

- 4.3** Pour la relation entre le fournisseur et le client vaut : La responsabilité du traitement (y compris la collecte et l'utilisation) de données à caractère personnel incombe au client, sauf si le fournisseur s'est rendu responsable d'éventuels droits de la personne concernée en raison d'une violation de ses obligations par sa faute. Le client étudiera et traitera d'éventuelles demandes, requêtes et réclamations de la personne concernée et y répondra. Ceci vaut également en cas de réclamation par la personne concernée auprès du fournisseur? Le fournisseur apportera son soutien au client dans le cadre de ses obligations.
- 4.4** Sauf convention divergente, le fournisseur garantit que les données du client sont exclusivement sauvegardées sur le territoire de la République fédérale d'Allemagne, dans un pays membre de l'Union européenne ou dans un autre pays signataire du traité sur l'Espace économique européen.

## 5. Obligations du client

- 5.1** Le client devra protéger les droits d'accès qui ont été attribués ou aux utilisateurs autorisés ainsi que les informations d'identification et authentification contre tout accès par des tiers et s'interdit de les transmettre à des tiers.
- 5.2** Le client est obligé de garantir le fournisseur de toute réclamation de tiers en raison d'infractions qui résultent d'une utilisation illicite de l'objet des prestations par lui-même ou avec son autorisation. Du moment que le client reconnaît ou doit reconnaître la menace d'une telle infraction, il devra en informer le fournisseur dans les plus brefs délais.
- 5.3** Le client devra utiliser les possibilités mises à disposition par le fournisseur pour protéger ses données dans son domaine de responsabilité initial.

## 6. Utilisation non conforme aux dispositions contractuelles, dommages-intérêts

En cas d'utilisation non autorisée d'une prestation contractuelle relevant de la responsabilité du client, ce dernier devra verser des dommages-intérêts à hauteur de la rémunération qui aurait été due pour une utilisation contractuelle dans le cadre de la durée minimale du contrat applicable à cette prestation. La charge de la preuve que l'utilisation non autorisée ne relève pas de la responsabilité du client ou qu'il n'y a aucun préjudice ou seulement un préjudice significativement moindre incombe au client. Le fournisseur se réserve le droit de faire valoir un préjudice plus important.

## 7. Gestion d'incidents

- 7.1** Le fournisseur recevra les signalements d'incidents du client, les affectera aux catégories d'incidents convenues (point 7.3) et réalisera les mesures convenues selon cette affectation pour analyser les incidents et y remédier.

# Conditions contractuelles de Bitkom relatives à l'utilisation de logiciels via Internet (Software as a Service)

## -SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 2.1)

Page

**7.2** Le client recevra les signalements d'incident du client durant ses horaires d'ouverture habituel et leur attribuera un identifiant. Le fournisseur confirmera au client, à la demande de ce dernier, la réception d'un signalement d'incident et lui communiquera l'identifiant.

**7.3** Sauf accord contraire, le fournisseur affectera les signalements d'incidents reçus, après une première analyse, à l'une des catégories suivantes :

a) Incident grave

L'incident relève d'un défaut des prestations contractuelles, qui empêche ou compromet sérieusement l'utilisation des prestations contractuelles, notamment du logiciel. Le client n'est pas en mesure de remédier lui-même dans la limite du raisonnable à ce problème et donc empêché d'effectuer des tâches non différables.

b) Autre incident

L'incident relève d'un défaut des prestations contractuelles, qui compromet l'utilisation des prestations contractuelles, notamment du logiciel, plus que de manière insignifiante, sans qu'il y ait pour autant un incident grave.

c) Autre signalement

Les signalements d'incidents qui n'appartiennent ni à la catégorie a) ni à la catégorie b) sont considérés comme autres signalements. Le fournisseur traitera les autres signalements uniquement en fonction des accords convenus à cet égard.

**7.4** En cas de signalements d'incidents graves et d'autres incidents, le fournisseur initiera immédiatement les mesures adéquates en fonction des circonstances communiquées par le client pour localiser en premier la cause de l'incident.

S'il s'avère, après une première analyse, que l'incident signalé ne constitue pas un défaut des prestations contractuelles, notamment du logiciel mis à disposition, le fournisseur en informera immédiatement le client.

Dans le cas contraire, le fournisseur initiera les mesures correspondantes pour analyse approfondie et élimination de l'incident signalé ou, s'il s'agit d'un logiciel de tiers, transmettra le signalement d'incident accompagné des résultats de son analyse au fabricant du logiciel tiers en lui demandant d'y remédier.

# Conditions contractuelles de Bitkom relatives à l'utilisation de logiciels via Internet (Software as a Service)

## -SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 2.1)

Page

Le fournisseur mettra immédiatement à la disposition du client les moyens en sa possession pour contourner ou éliminer un défaut des prestations contractuelles, notamment du logiciel mis à disposition, tels que des instructions de manipulation ou de correction du logiciel mis à disposition. Le client initiera immédiatement de tels moyens de contournement ou d'élimination d'incidents et informera le fournisseur immédiatement en cas de persistance d'incidents après la mise en place de ces mesures.

## 8. Point de contact (hotline)

### 8.1 Prestations contractuelles

Le fournisseur crée un point de contact (hotline) dédié au client. Ce service traite les demandes du client liées aux exigences et conditions techniques d'utilisation du logiciel mis à disposition ainsi qu'à divers aspects fonctionnels.

### 8.2 Réception et traitement de demandes

La condition préalable à la réception et au traitement de telles demandes est la désignation par le client d'un personnel suffisamment qualifié du point de vue professionnel et technique vis-à-vis du fournisseur, qui sera chargé en interne chez le client de traiter des demandes émanant des utilisateurs du logiciel mis à disposition. Le client s'engage à adresser des demandes à la hotline uniquement par l'intermédiaire de ce personnel désigné auprès du fournisseur et à utiliser les formulaires mis à disposition par le fournisseur à cet effet. De telles demandes peuvent être adressées à la hotline pendant les horaires d'ouverture habituels du fournisseur par e-mail, télécopie ou téléphone.

La hotline traitera des demandes conformes aux exigences dans le cadre normal de ses activités et y répondra dans la mesure du possible. Pour répondre au client, la hotline peut le renvoyer vers des documentations accessibles et d'autres moyens de formation dédiés au logiciel mis à disposition. Dans la mesure où la hotline est incapable de répondre, ou de répondre rapidement, à une telle demande, le fournisseur - si cela est expressément convenu dans le contrat - transmettra la demande pour traitement, notamment des demandes relatives à des logiciels dont il n'est pas le fabricant.

Toute autre prestation de la hotline, par exemple d'autres horaires et délais ainsi que la joignabilité ou l'intervention du fournisseur sur le site du client est à convenir expressément au préalable.

## 9. Durée du contrat et terme du contrat

**9.1** Les prestations contractuelles sont d'abord fournies à partir de la date stipulée dans le contrat pour la durée convenue dans le contrat. Durant cette durée minimale, toute résiliation ordinaire par anticipation est exclue pour les deux parties.

**9.2** Le contrat peut être résilié avec un préavis de trois mois, au plus tôt pour la fin de la durée minimale. Dans le cas contraire, le contrat sera prolongé d'une année, sauf résiliation ordinaire avec préavis de 3 mois avant le terme de la prolongation du contrat.

# Conditions contractuelles de Bitkom relatives à l'utilisation de logiciels via Internet (Software as a Service)

## -SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 2.1)

Page

- 9.3** Ceci n'affecte pas le droit de chaque partenaire au contrat à une résiliation extraordinaire pour juste motif.
- 9.4** Pour être valable, toute résiliation doit obligatoirement être notifiée par écrit. Le point 8.4 CG Bitkom s'applique.
- 9.5** Le client sauvegardera en temps voulu avant le terme du contrat ses données (par téléchargement par exemple) en engageant sa responsabilité personnelle. Sur demande du client, le fournisseur lui apportera son soutien à cet égard en application du point 4.3 CG Bitkom. Rien que pour des raisons de protection des données, le client ne pourra plus accéder régulièrement à ces données après la fin du contrat.

## 10. Application des CG Bitkom

Les conditions contractuelles générales (CG) de Bitkom s'appliquent en complément.