

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Hébergement SYNOPSIS

Date : Le 23/01/2023

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont valables pour tous les services (nom de domaines, serveurs mutualisés, serveurs dédiés, offres Cloud, infogérance, espaces de stockage et autres fournitures supportant l'hébergement des applications du client commandé auprès de la société Synopsis).

Préambule :

L'hébergement inclut :

- Les machines (Physiques ou Virtuelles) listées dans le bon de commande du CLIENT, et hébergeant la stack technique elle-même définie dans le bon de commande CLIENT.

L'hébergement n'inclut pas :

- Le **projet Gitlab** (CI/CD)
- L'Instance et la maintenance d'un environnement de **recette/pré production** non inclus dans le bon de commande CLIENT

Les interventions incluses dans le prix :

- Sauvegardes quotidiennes,
- Restauration de toutes les couches applicatives en cas de panne matérielle,
- Supervision permanent des instances,
- Métrologie et recommandations d'évolution de ressources,
- Renouvellement des certificats SSL,
- Création de compte FTP/SFTP supplémentaires
- Interventions H24 dans le cadre d'indisponibilité des services inclus dans l'hébergement.

Parmi les interventions non incluses dans le prix :

- Sauvegardes demandées par le client hors sauvegarde quotidienne,
- Restauration à la demande du client,
- Changement de tout ou partie du socle technique lié à une évolution de la situation comme par exemples :
 - Evolution de la charge mémoire, de calcul, à la demande du client et validée par un devis (changement de ressource, allocation de mémoire)
 - Création de nouveaux environnements
 - Ajout ou changement de workflow de CI/CD
- Toute intervention ou astreinte spécifique ou événementielle,

- Et de façon générale toutes les demandes du client non listées parmi les interventions incluses,
- Interventions H24 dans le cadre d'indisponibilité des services hors hébergement.

Petites interventions non incluses dans l'offre d'infogérance :

Pour faciliter et fluidifier la gestion des demandes de moins d'une heure (exemples : administration de la zone DNS du client, synchronisation des données et du code entre les environnements, Intervention sur les consoles d'administration des CMS ...), Synopsis propose au client de créditer un compte de 7h duquel seront déduits les temps passés à la réalisation de ces tâches. Ce crédit temps est optionnel et sera valable sur l'année civile du bon de commande CLIENT.

Point de contact

- **Email :** support@synopsis.com : pour détailler la demande de support

1. OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Synopsis gère l'hébergement Internet du site du client et de ses applications tierces en partenariat avec ses fournisseurs.

Il est convenu que le CLIENT donne son accord pour que Synopsis sous-traite les prestations d'hébergement du Site à des fournisseurs tiers.

Les prestations d'hébergement internet du Site (ci-après « les Prestations ») sont définies ci-après dans les présentes Conditions Générales de Vente.

Synopsis est autorisé à modifier le contenu des présentes Conditions Générales de Vente.

2. DURÉE

Les présentes CGV sont conclues pour une durée d'un an (exception faite pour la première année qui fait courir la première échéance jusqu'au 31 Décembre) à compter de la signature du bon de commande / contrat / devis par le CLIENT et se renouvellent par tacite reconduction pour 12 mois, sous la réserve du paiement préalable du prix par le CLIENT dans le délai prescrit.

Pour les prestations signées en cours d'année, la première échéance se termine le 31 Décembre, puis redémarre du 1er Janvier pour se terminer au 31 Décembre. Toute année engagée est due intégralement.

3. PRIX

Le prix des prestations est précisé dans le bon de commande signé par le client. Sauf disposition particulière, les prix sont exprimés en euro et hors taxes. En cas de changement de matériel, la facturation prévoit un mois au moins de superposition de l'ancien et du nouveau matériel pour permettre la migration et assurer la sauvegarde des données.

4. OBLIGATIONS CLIENT ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le CLIENT s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes. Le CLIENT s'engage à communiquer à Synopsis toute modification de coordonnées et informations bancaires exactes.

Synopsis se réserve la possibilité de demander des documents justificatifs au CLIENT pour s'assurer de l'exactitude de ses informations. A défaut, aucun accès aux services n'est fourni par Synopsis. Le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers, aux libertés et à la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers. Le CLIENT s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

Le CLIENT déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de l'administration de ses Services, Synopsis ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux Services du CLIENT. Le non-respect par le CLIENT des points visés ci-dessus, et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour Synopsis d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les Services du CLIENT et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels Synopsis pourrait prétendre. En cas de plainte, le CLIENT s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait à Synopsis. En outre, le CLIENT s'engage à intervenir sur demande de Synopsis à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir Synopsis de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le CLIENT s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre Synopsis et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du CLIENT au titre du présent contrat.

Le CLIENT est responsable des propos et des contenus figurant sur son espace. En tout état de cause, le CLIENT est responsable de la moralité, du respect des lois et règlements notamment en matière de protection des mineurs et du respect de la personne humaine ainsi que de ses données personnelles et des droits des tiers notamment en matière de propriété intellectuelle ainsi que du contenu du site et de l'ensemble des données communiquées.

Il est strictement interdit d'utiliser tout serveur ou service de Synopsis pour accomplir des attaques par déni de service (« denial of service attacks ») à l'encontre de tout autre site ou service Internet, ou aider à l'accomplissement de telles attaques.

Il est strictement interdit d'utiliser tout serveur ou service Synopsis pour se livrer à une activité

de « hameçonnage » (« phishing activities ») et ce par la création de sites Internet frauduleux ou d'envois de mails frauduleux (« spamming » ou envoi isolé).

Synopsis se réserve le droit de suspendre ou interrompre, tout ou partie, des services en cas de manquements à ces obligations par le CLIENT.

5. RESPONSABILITÉS DE SYNOPSIS

Synopsis s'efforce d'assurer la disponibilité du service d'infrastructure 24H/24 et 7J/7 sous réserve de pannes éventuelles et des périodes de maintenance nécessitant d'interrompre l'accès aux serveurs.

Synopsis s'appuie principalement sur la société OVH (www.ovh.com) ou de tiers de mêmes niveaux de prestation de service et de qualité pour héberger l'infrastructure serveurs et pour intervenir physiquement sur celle-ci en cas de panne.

Synopsis ne saurait être responsable de carence de services dues à ces partenaires tiers. Synopsis peut fournir au client à n'importe quel moment les CGV associées à ses relations avec ses fournisseurs d'hébergement.

Synopsis s'engage à surveiller la totalité de l'infrastructure mise à disposition du client aussi bien en monitoring qu'en mises à jour et remplacement des composants en erreur.

Stratégie de Sauvegarde :

Synopsis s'engage dans la stratégie de sauvegarde suivante :

#1 Infrastructure de production

- Hébergement de la base de données du client,
- Ainsi que d'un export de la base de données afin d'être sauvegardé sur une seconde infrastructure

#2 Seconde infrastructure : 1ère Sauvegarde

Une copie de sauvegarde est effectuée chaque nuit entre minuit et 4h du matin ; elle concerne :

- L'export de base,
- La configuration serveur,
- Les fichiers du site,
- Les tâches cron programmées.

#3 Troisième infrastructure : 2ème sauvegarde

Toutes les 3 heures, le **#2** vérifie toute nouvelle sauvegarde à synchroniser sur l'ensemble des éléments listés ci-dessus. En cas de découverte de mise à jour, un envoi de sauvegardes est effectué auprès d'un second partenaire comme Scaleway (Groupe Iliad Free/ sous Technologie S3) (liste non exhaustive).

La rétention de sauvegarde est d'un mois.

En résumé :

Synopsis propose un emplacement de la base de données à 3 endroits :

- Une version de la BD en locale sur le serveur de production,
- Une copie de la BD en infrastructure (distincte de la production),
- Une copie de la BD en infrastructure chez un prestataire différent comme Scaleway S3.

En cas d'incident critique, Synopsis pourra restaurer le site à JOUR j-1 à partir de 3 copies.

En cas de panne avérée et dans un souci d'un prompt rétablissement, Synopsis s'engage à déployer tous les efforts nécessaires pour réinstaller le site, pouvant aller notamment jusqu'à l'installation au sein d'un autre datacenter (dans l'hypothèse où le client aura confié la modification de ses DNS).

En cas de responsabilité

Dans le cas où la responsabilité de Synopsis serait retenue, le CLIENT ne pourrait prétendre à aucun préjudice indirect tel que perte de clientèle, de chiffre d'affaires ou de bénéfices.

Toute action dirigée contre le CLIENT par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.

En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de Synopsis, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le CLIENT à Synopsis pour la période d'interruption considérée ou facturées au CLIENT par Synopsis pour la part du service pour laquelle la responsabilité de Synopsis a été retenue.

Synopsis ne saurait être tenue responsable des difficultés d'accès ou impossibilité momentanée d'accès dus aux perturbations du réseau de télécommunication, le CLIENT déclare avoir été informé des contraintes et de la complexité des réseaux mondiaux, et de l'afflux des utilisateurs d'Internet, à certaines heures.

En outre, Synopsis ne saurait être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes, quelles qu'elles soient, de tout dommage qui affecterait le CLIENT et qui ne résulteraient pas d'une faute grave caractérisée de Synopsis. Au plus, Synopsis pourrait rembourser au client le montant de la prestation équivalent à la durée d'indisponibilité des services correspondants.

6. FORCE MAJEUR

En aucun cas, la responsabilité de Synopsis ne pourra être recherchée si le service est restreint, limité ou suspendu du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, faute, négligence, omission ou défaillance du CLIENT, non-respect des conseils donnés faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel de Synopsis n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de Synopsis ("Cas de Force Majeure"), alors Synopsis devra être dispensée de l'exécution de ses

obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation. Aucune pénalité ou dommage / intérêts ne peuvent être exigés en aucun cas par le CLIENT.

7. EXECUTION TARIF PAIEMENT

Sauf disposition particulière, les prix sont exprimés en euro et hors taxes.

Le CLIENT s'engage à payer les frais de création, d'infogérance, de renouvellement, de transfert ou de gestion dus à Synopsis, suivant le tarif en vigueur au moment de sa demande, et ce dès l'émission de facture de la part de Synopsis.

En cas de changement de matériel, la facturation prévoit un mois au moins de superposition de l'ancien et du nouveau matériel pour permettre la migration et assurer la sauvegarde des données.

En cas de demande complémentaire non incluse dans le bon de commande signé par le CLIENT, Synopsis facturera son temps passé au CLIENT au tarif défini par un contrat distinct de prestation de service. Si le CLIENT a opté pour un prélèvement mensuel, le paiement de ces prestations y sera intégré.

8. RESILIATION LIMITATION ET SUSPENSION DES SERVICES

a. Suspension et suppression

En cas de non paiement de la facture de Synopsis par le CLIENT, et après une relance par email (à l'adresse de contact indiquée), Synopsis se réserve le droit de couper les services sous 30 jours après la réception de la relance. Synopsis se réserve le droit de supprimer totalement l'ensemble des fichiers et données 5 jours après cette date. Synopsis ne pourra être tenue responsable pour la perte de données résultant d'un oubli ou d'un retard de paiement. Si le CLIENT décide de quitter les services d'hébergement Synopsis, aucun remboursement anticipé de sommes déjà versée ne pourra être effectué.

b. Incident de paiement

Le service est restreint, limité ou suspendu de plein droit si le paiement n'est pas effectif. En aucun cas, le CLIENT ne pourra demander une quelconque indemnité à Synopsis du fait de l'interruption des services Synopsis, suite à un incident de paiement. D'autant plus que le CLIENT est averti par mail en lui précisant que son compte arrive à échéance.

c. Interruption immédiate

En cas de non-respect par le CLIENT de ses obligations provoquant une faute grave, Synopsis se réserve le droit d'interrompre ou de suspendre sans préavis tout ou partie du service mis en cause, et pourra à tout moment prendre toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser un trouble manifeste causé à Synopsis ou à un tiers. Les données restent alors accessibles par le client à des fins de correction et permettant la remise en ligne.

En cas de violation manifestement grave, Synopsis se réserve le droit à tout moment de résilier de plein droit le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception ou autres si

indisponibilité d'adresse. Cette suspension ou résiliation du service pour ces motifs ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement.

Synopsis se réserve en outre le droit de poursuivre le CLIENT de manière judiciaire ou extrajudiciaire afin d'être indemnisée du préjudice direct et indirect subi par Synopsis du fait du CLIENT.

9. CONDITIONS D'EXPLOITATION

a. Interruption de services

Synopsis se réserve le droit d'interrompre la connexion à Internet de l'hébergement voire du serveur, si ce dernier constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement Synopsis, que ce soit suite à un piratage dudit ftp du serveur, ou à la non installation des mises à jours d'applications ayant pour conséquence la détection d'une faille dans la sécurité du système. Synopsis s'engage à rétablir la connexion dès que les interventions de correction auront été effectuées par le CLIENT.

b. Espace disque

La taille maximale de l'espace Disque que Synopsis met à la disposition de chaque CLIENT titulaire d'un compte hébergement est spécifiée dans le détail de l'offre contractée avec lui. Chaque client possède une limite d'espace disque. Si cette limite est dépassée, Synopsis demandera au CLIENT de réduire son espace ou bien lui proposera de passer à une offre commerciale supérieure. Cette offre aura un impact sur le tarif.

c. Ressources Serveur

Un site, sur un serveur mutualisé ne doit pas dépasser 20% des ressources totale du serveur. Aussi, si Synopsis constate un dépassement ou un futur dépassement, il sera proposé au client de migrer sur une solution plus importante. Un surcoût pourra être imposé à ce moment.

d. Bande passante

Chaque compte CLIENT inclut une certaine taille de bande passante spécifiée dans le détail de l'offre. Si cette taille est dépassée par le CLIENT, il recevra une alerte par mail. Son compte sera suspendu jusqu'à ce que le CLIENT décide d'adapter sa bande passante par une nouvelle offre ou par la diminution de son utilisation.

e. Sauvegarde

Comme détaillé en paragraphe 5, Synopsis garantit la création et la mise à disposition de copies de secours du contenu des serveurs et met en place un mécanisme de copies de secours complet pour l'ensemble de ses solutions d'hébergement.

f. Les scripts

Synopsis fournit un hébergement qui permet l'utilisation des scripts CGI, PHP, MYSQL, Javascript et d'autres programmes exécutables. Ces scripts utilisent beaucoup plus de

ressources système que de simples pages, les restrictions ci-dessous s'appliquent donc à l'utilisation de ces fonctionnalités.

Le CLIENT a la possibilité de créer et exécuter ses propres CGI, PHP ou/et SQL sur son propre compte. Cette utilisation doit être raisonnable. Toutefois, dans le but de fournir un service de bonne qualité, Synopsis se réserve le droit d'arrêter l'exécution de certains CGI, PHP, SQL ou/et du site s'ils prennent trop de puissance serveur et mettent en péril le bon fonctionnement de la plate-forme d'hébergement mutualisé de Synopsis.

Synopsis fera son possible pour aviser les CLIENTS qui utilisent des scripts utilisant un trop grand pourcentage de ressources système avant de suspendre ceux-ci.

En outre, si les scripts causent des problèmes aux autres CLIENTS ou que ceux-ci prennent beaucoup trop de ressources ils pourront être stoppés sans préavis.

g. Virus

Synopsis garantit la sécurité des accès (dans la limite de la non divulgation par le CLIENT) mais ne pourra être tenu responsable envers le CLIENT de l'introduction d'un virus informatique sur le ftp, le serveur Web ou dans le site ayant un effet sur son bon fonctionnement, de la migration du site dans un environnement matériel ou logiciel différent, des modifications apportés aux composants logiciels par une personne autre que Synopsis. Synopsis pourra toutefois assurer auprès du client les meilleures recommandations et actions permettant une sécurisation de l'infrastructure.

h. Solution de messagerie électronique

Synopsis ne propose pas de solutions de messageries électroniques complémentaires aux services d'hébergement.

Toutefois, si les applications Internet installées sur les hébergements permettent l'envoi d'emails, l'usage de ces outils ne doit pas être utilisé à des fins de spamming (courriels non sollicités) voire même de mailing massif. Un tel usage peut causer des nuisances sur l'ensemble de l'infrastructure de Synopsis (et notamment par l'inscription en liste noire des serveurs spammeurs), et peut entraîner la rupture du contrat.

En cas de doute, le CLIENT doit demander à Synopsis les bonnes pratiques à respecter pour son usage spécifique.

i. Nom de domaine

- Enregistrement

Concernant la réservation et/ou le maintien des noms de domaine, Synopsis ne jouera qu'un rôle de courtier entre le CLIENT et toute autorité compétente dans l'attribution et la gestion des noms de domaine dont le CLIENT souhaite obtenir la réservation et l'enregistrement. Par défaut, Synopsis enregistre l'ensemble de ses noms de domaine auprès d'une des sociétés partenaires comme OVH ou Gandi... Pour certaines extensions étrangères, Synopsis peut faire appel à d'autres prestataires.

Synopsis n'a aucune influence sur l'attribution des noms de domaine. Ainsi Synopsis ne

garantit pas et n'est pas responsable de l'attribution effective des noms de domaine sollicités pour les CLIENTS.

Synopsis ne garantit pas non plus, notamment, que les noms de domaine attribués sont libres de droits ou le resteront utilisables à l'avenir.

Le CLIENT dégage Synopsis, notamment, de toute réclamation et/ou demande en dommages et intérêts émanant de tiers, qui serait due à une utilisation frauduleuse d'un nom de domaine.

L'enregistrement d'un Nom de Domaine ne donne droit, en aucun cas, à un service d'hébergement de pages ou de sites Web.

Lors du dépôt du nom de domaine du client, Synopsis paramètre en renouvellement automatique pour éviter tout oubli de renouvellement intempestif.

- Transfert

Le transfert d'un Nom de Domaine désigne le transfert technique du Nom de Domaine à un autre prestataire impliquant un changement de délégation (le changement de délégation s'entendant d'un changement de bureau d'enregistrement).

Le transfert du Nom de Domaine est effectué à la demande du CLIENT, étant entendu que seule la personne nommée comme contact administratif pour le nom de domaine en question peut valider le transfert.

Le CLIENT accepte que la gestion de son Nom de Domaine soit transférée à un autre prestataire dans l'hypothèse où Synopsis cesserait d'utiliser pour quelque raison que ce soit les services du Registrar pour enregistrer et gérer des Noms de Domaine pour le compte de ses CLIENTS.

Le transfert entrant est soumis à l'acceptation du contact administratif et/ou technique sans quoi celui-ci ne pourra aboutir. Il est prévu dans le tarif 2 tentatives de transfert au total si le premier n'aboutit pas. Le transfert sortant doit être demandé au minimum 40 jours avant la date d'expiration sans quoi celui-ci ne sera pas possible.

- Renouvellement

Le présent contrat se renouvelle par tacite reconduction.

Synopsis s'engage à prévenir le CLIENT au moins 20 jours avant l'expiration du nom de domaine, par courrier électronique à l'adresse de contact fournie par celui-ci. Le renouvellement ne devient définitif qu'après paiement des frais au tarif en vigueur.

- Responsabilités

Le CLIENT garantit que le nom de domaine sollicité ne porte pas atteinte aux droits des tiers. Le CLIENT garantit en outre Synopsis contre tout recours en revendication et réclamation de toute nature, et notamment demandes en dommages et intérêts, qu'un tiers pourrait formuler au titre de l'utilisation frauduleuse d'un nom de domaine ou de signes distinctifs (marques, noms, logos, etc.) par le CLIENT.

Le CLIENT assumera ainsi toutes les conséquences, notamment financières, résultant de l'utilisation frauduleuse du nom de domaine qu'il aura effectuée sous sa responsabilité, et

garantira et indemniserà notamment Synopsis de toutes condamnations et frais de défense éventuels résultant de telles réclamations en justice formulées par des tiers.

Les services « DNS » (Domain Name Service) lors de l'enregistrement ou d'un transfert vers Synopsis sont inclus dans les « Packs » sous réserve d'acceptation de la « Registry » en charge du domaine.

Chaque extension ("fr", "com", "net", etc.) bénéficie d'une tarification qui lui est propre.

- Redirections

Dès l'enregistrement effectif du Nom de Domaine, le CLIENT peut mettre en place des redirections web et des redirections mail. Le CLIENT peut activer une redirection web pour chacun de ses sous-domaines vers l'URL de son choix sous réserve de contenu légal. Synopsis se réserve le droit de supprimer toute redirection ainsi que le service de redirection en cas de non respect des présentes Conditions Générales de Ventes.

10. INFORMATION CLIENT ET CONFORMITE SERVICES

Le CLIENT autorise Synopsis à communiquer son identité en sa qualité de CLIENT, et à le citer comme référence professionnelle. Synopsis s'engage à ce que cette communication du nom et de l'identité du CLIENT, à des fins strictement professionnelles, s'effectue dans le respect des pratiques commerciales en usage dans le secteur d'activité.

11. ASSISTANCE ET MAINTENANCE

Synopsis met à la disposition du CLIENT un formulaire de contact "support" sans qu'aucun délai de réponse ne puisse être exigé à Synopsis.

Le support technique a simplement vocation à fournir une aide ponctuelle au CLIENT. Il n'a pas de finalité à fournir une intervention. Toute intervention fera l'objet de prestations spécifiques. Pour cela, le CLIENT doit contacter le service commercial afin d'établir préalablement un devis estimatif de l'intervention ou bien mettre en place un contrat de maintenance et/ou d'infogérance.

Les prix de Synopsis sont garantis durant toute la période couverte par le présent contrat.

Synopsis se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes. Reste à la charge du CLIENT tout montant, redevance, abonnement, taxe demandé par un prestataire, tel qu'un opérateur téléphonique ou de liaisons, notamment au titre d'un abonnement de ligne.

Le CLIENT est libre de résilier ses services auprès de Synopsis au terme de ses échéances par courrier recommandé avec accusé de réception dans les délais impartis soit un préavis de 30 jours. Dans ce cas, le CLIENT ne pourra pas prétendre au remboursement par Synopsis des sommes déjà versées.

12. PROTECTION DES DONNÉES

Le CLIENT dispose, conformément à la loi dite « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition des données nominatives le concernant.

Chaque CLIENT peut exercer à tout moment ce droit en envoyant un email grâce au formulaire « contact ». A la clôture du Compte hébergement et à toute fin de preuves, les données concernant l'hébergement sont conservées confidentiellement et à titre d'archivage, pour une durée fixée par Synopsis, et au maximum pour la durée de prescription de toutes les actions civiles en vertu de l'article 2262 du code civil.

13. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.

14. SLA SERVICE LEVEL AGREEMENT : Engagements qualité SYNOPSIS

Synopsis s'engage à ce que le site Internet du Client et applications hébergées soient connectés et que le taux de disponibilité soit de 99% sur l'année lissée, c'est-à-dire un temps maximum de panne de 43 minutes et 12 secondes par mois pour un comptage à l'année. La bande passante garantie est de 100 Mbps.

En cas d'inaccessibilité du serveur suite à une défaillance matérielle, Synopsis s'engage via son prestataire Hardware à effectuer le changement des pièces défectueuses en moins de 6 heures.

Voici la procédure qui nous permet d'avoir une telle réactivité :

- Le serveur du Client est monitoré 24 heures sur 24, en "ping" (outils de monitoring permettant d'appeler les ressources serveurs et de vérifier leur bon fonctionnement). Si nous détectons un défaut dans la réponse, nous programmons immédiatement et automatiquement une intervention sur le serveur du Client. Si le serveur répond à nouveau, nous annulons l'intervention.
- Si le défaut persiste, notre technicien prend en charge le dépannage du serveur du Client. L'intervention du technicien se compose en 2 étapes :
 - Détection de l'origine du problème (hardware ou software)
 - Résolution du problème.
- Lors d'un problème hardware, notre fournisseur (OHV) effectue le changement de la pièce en panne afin que le serveur n'enregistre plus de problème. Les pièces généralement concernées : l'alimentation du serveur du Client, son disque dur, les barrettes de RAM ou encore le serveur complet remplacé par un nouveau (spare).
- En cas de problème software système, le Prestataire a la responsabilité d'intervenir pour rétablir le niveau courant de prestation, voire restaurer une version antérieure du système. De façon courante, ces interventions sont transparentes pour le Client, et ne

lui occasionnent aucun frais. L'agence digitale du Client sera sollicitée pour apporter un correctif logiciel et valider les mises en production.

- En cas de problème applicatif, l'agence digitale du Client interviendra dans le cadre du contrat de prestation conclu avec celui-ci. Dans ce cas là, Synopsis reste disponible auprès de l'agence pour une transmission d'informations et un suivi des tickets.

Nous effectuons une copie des données le jour J en pleine nuit. Des sauvegardes sont conservées à J, S et M.

En cas de disque dur défectueux, Synopsis se charge des copies de données sur le nouveau disque dur et du rétablissement du site.

Selon ses besoins, le CLIENT peut demander une estimation à Synopsis pour la mise en place d'un Plan de Reprise d'Activité ou d'une Architecture Haute Disponibilité.

15. GARANTIE D'INTERVENTION ET DE RÉTABLISSEMENT

a. Heures ouvrées : Lundi au Vendredi de 9h00 > 18h00

Lexique des termes :

GTI : Garantie de temps d'intervention

GTR : Garantie de temps de rétablissement

- **Hébergement mutualisé ou serveurs virtuels**
 - o Points bloquants :
 - i. GTI - Prise en charge : 4 heures ouvrées
 - ii. GTR - Résolution : 8 heures ouvrées
 - o Points non bloquants :
 - i. GTI - Prise en charge : 24 heures ouvrées
 - ii. GTR - Résolution : 96 heures ouvrées (après accord et estimation de l'intervention)
- **Hébergement dédié**
 - o Points bloquants :
 - i. GTI - Prise en charge : 4 heures
 - ii. GTR - Résolution : 8 heures
 - o Points non bloquants :
 - i. GTI - Prise en charge : 4 heures ouvrées
 - ii. GTR - Résolution : 8 heures ouvrées (après accord et estimation de l'intervention)

Attention, ces délais ne garantissent que la partie serveur (hardware et système), ils ne couvrent pas le champ logiciel concerné (exemple : site Internet).

b. Heures non ouvrées : Nuits semaine de 18h01 au lendemain 8h59 et

Week-ends jours fériés complets

Philosophie : Synopsis défend un principe statistique simple du “Prix au meilleur effort”.

Explications : Cela signifie que :

La probabilité que les services d'hébergement s'interrompent durant ces heures non ouvrées est extrêmement faible. Par ailleurs, l'ensemble des outils de monitoring mis en place permettent d'anticiper de possibles pannes à venir par Synopsis.

Malgré tout, en cas de survenance de pannes durant ces heures non ouvrées, il est généralement constaté que le trafic sur le site, et donc la surface de commerce du site E-commerce, sont très faibles, et ne justifient pas le surcoût d'une GTI / GTR engageantes.

Solutions complémentaires

Toutefois si, à l'usage, le client souhaite mettre en place un tel engagement de la part de Synopsis, celui-ci se fera fort de lui enrichir son offre avec une GTI / GTR sur ces heures non ouvrées.

16. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Pendant la durée du Contrat, les Parties reconnaissent et acceptent de procéder à la signature du Contrat et ses éventuels avenants qui seront conclus entre elles en ayant recours à la signature électronique.

Les Parties reconnaissent et acceptent que, conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, le Contrat et ses éventuels avenants et/ou contrats d'application signés par signature électronique auront la même force probante que les documents signés sur support papier, en particulier, de manière non limitative, quant à l'existence, l'origine, le contenu, l'envoi et la date de signature de ce Contrat ou ses éventuels avenants.