

Ceci est une copie de l'accord de niveau de service, des conditions générales d'utilisation en ligne. En cas de différences éventuelles, c'est la version en ligne de l'accord de niveau de service, des conditions générales et du contrat de traitement des données qui prévaut.

À propos de SLA/CGU

Les présentes conditions s'appliquent à tous les contrats de licence conclus par APSOLUE ou à la période d'utilisation gratuite de l'application. Veuillez informer APSOLUE de toute imprécision dans ces conditions. Les accords individuels figurant dans le contrat sont également applicables et priment en cas de conflit avec les SLA/CGU.

Droit applicable et litiges

Le droit du pays de l'établissement APSOLUE avec lequel le contrat a été conclu est d'application. La Convention de Vienne qui contient des règles spécifiques pour les contrats internationaux est exclue. Les litiges éventuels entre le client et APSOLUE seront présentés exclusivement devant les tribunaux judiciaires français.

Modifications

Si l'utilisation des programmes APSOLUE et des services APSOLUE est maintenue, c'est la version la plus récente des « Conditions générales d'utilisation et SLA » qui est d'application. Une objection peut éventuellement être introduite contre les modifications par l'envoi d'une « suggestion d'amélioration ». Nous estimerons alors si la modification peut donner lieu à une adaptation. Dans le pire des cas, il est possible de résilier le contrat après la modification, auquel cas les anciennes conditions resteront encore d'application pendant 2 mois.

Procédure relative aux données du client après la résiliation

Dans le cadre où Apsolue héberge des données non déjà hébergées chez le client,

1. Avant la résiliation, le client a la possibilité de demander à exporter toutes les données dans un format exploitable par le client et défini d'un commun accord entre Apsolue et le client.
2. Après la date de la fin de la licence, l'environnement de production complet est archivé pendant 90 jours (peut être réclamé au Support Center) et supprimé ensuite définitivement de l'emplacement de sauvegarde. Sur demande, la sauvegarde peut être supprimée plus tôt.

1 Responsabilité

APSOLOGUE met tout en œuvre pour assurer un fonctionnement correct d'APSOLOGUE et une exécution correcte de sa prestation de services. Malgré tous ces efforts, des incidents peuvent toujours survenir qui peuvent occasionner des dommages pour le client. APSOLUE s'efforce toujours de trouver une solution adaptée en concertation avec le client.

1.1 Assurance

APSOLOGUE a souscrit une assurance combinée responsabilité professionnelle et d'entreprise.

APSOLOGUE ne peut invoquer les limitations de responsabilité en cas d'imprudence intentionnelle ou délibérée dans ses actions, ou dans celles de ses employés ou de tiers engagés par ses soins.

APSOLOGUE décline toute responsabilité en cas de dommages indirects, tels qu'une perte de chiffre d'affaires, un manque à gagner et des opportunités manquées. La responsabilité d'APSOLOGUE est également exclue si le client ou les tiers impliqués par le client ont apporté des modifications aux produits d'APSOLOGUE, ce qui n'est pas autorisé.



APSOLUE et le client ne sont pas réciproquement responsables lorsqu'il est question de force majeure. Par force majeure, il faut entendre : La force majeure au sens de la loi, également chez les fournisseurs des parties, le non-respect des obligations des fournisseurs prescrites par le client à APSOLUE, les pannes du réseau électrique et les pannes qui ralentissent le trafic des données, à condition que la cause ne soit pas imputable aux parties mêmes.

1.2 Notification

APSOLUE demande au client de lui faire part de toute plainte ou réclamation dans les plus brefs délais. APSOLUE peut ainsi trouver immédiatement une solution avec le client, et également signaler le sinistre à son assureur. Il n'en reste pas moins qu'indépendamment de cette plainte ou de cette réclamation, APSOLUE met tout en œuvre pour trouver une solution appropriée en concertation avec le client.

2 Traitement des données APSOLUE

APSOLUE et le client s'engagent à toujours respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

2.1 Obligation de confidentialité

APSOLUE est conscient que les informations que le client lui communique et stocke sur APSOLUE présentent un caractère de confidentialité et de secret professionnel. Tous les employés d'APSOLUE sont contractuellement tenus de garder strictement confidentielles toutes les informations concernant le client.

Les consultants, les employés du support et les autres employés d'APSOLUE ont uniquement accès aux données des clients s'ils en ont reçu l'autorisation du client, et ce aussi longtemps qu'ils en ont l'autorisation de ce dernier.

2.2 Sécurité

APSOLUE prend, de façon permanente, les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles du client contre la perte ou toute forme de traitement illégitime. Ces mesures sont considérées comme niveau de protection approprié au sens du RGPD. APSOLUE aidera le client à faire respecter les obligations qui incombent à ce dernier en vertu du RGPD et des autres lois et règlements applicables en ce qui concerne le traitement des données personnelles.

APSOLUE s'engage à :

- traiter les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du client. Si APSOLUE considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le client;
- garder les données à caractère personnel strictement confidentielles ;
- prendre les mesures organisationnelles, physiques et techniques appropriées afin de protéger les données à caractère personnel, et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès
- n'effectuer de transfert des données à caractère personnel qu'avec autorisation préalable de le client et dans un cadre sécurisé conformément aux exigences de la législation applicable,

2.3 Obligation de notification des fuites de données

Le RGPD exige que les éventuelles fuites de données soient signalées à l'autorité de protection des données personnelles.

Bien entendu, APSOLUE informera le client correctement, à temps et de façon exhaustive des incidents en question pour que le client puisse satisfaire à ses obligations légales en tant que responsable du traitement.

2.4 Détermination de la fuite de données

Pour déterminer une atteinte à la protection des données personnelles, APSOLUE se réfère au RGPD et aux règles relatives à l'obligation de notification des fuites de données.

2.5 Délai d'information

Le RGPD indique que la notification doit avoir lieu « dans les meilleurs délais », Ce qui signifie sans retard inutile et si possible au plus tard dans les 72 heures qui suivent sa constatation par le responsable. En cas d'incident de sécurité, APSOLUE informera le client dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 48 heures suivant la détection par APSOLUE.

2.6 Suppression de données

À l'issue du contrat, APSOLUE supprimera toutes les données du client, comme décrit dans la section « Résiliation du contrat ». Si le client souhaite que les données soient supprimées plus tôt, il peut en faire la demande. APSOLUE s'engage à y répondre.

3 Prestation de services

APSOLUE offre un support au client par des corrections d'anomalies.

Les prestations informatiques, autres que l'utilisation de la licence, notamment d'intégration de développement ou de formation ne sont pas compris dans le contrat de licence mais pourront faire l'objet d'un contrat de prestations de services.

4 Engagement de Service APSOLUE

4.1 Disponibilité

APSOLUE est hébergé sur les systèmes de centres de données professionnels mis à sa disposition par des fournisseurs externes.

Ces centres de données présentent un pourcentage de disponibilité mensuel de 99%.

La disponibilité d'APSOLUE ne peut pas être assurée dans les situations suivantes :

Entretien préventif

Installation de nouvelle version d'APSOLUE

Résolution de pannes de programme qui relèvent de la responsabilité du client

Calamités à la suite de catastrophes naturelles et d'autres situations de force majeure.

En cas de panne ou dysfonctionnements, le client sera prévenu par courriel dans un délai de 4 heures.

4.2 Entretien

Le client est informé minimum 2 jours à l'avance de l'indisponibilité éventuelle d'APSOLUE. Les travaux sont effectués entre 21h00 et 07h00, ou pendant le week-end. Des patches et hotfixes occasionnels sont effectués sans préavis pendant la nuit ou les week ends.

4.3 Performance

La performance d'APSOLUE doit être d'excellente qualité, mais elle dépend également de facteurs externes, de la connexion Internet et de la configuration de l'environnement du client.

Les temps de réponse peuvent varier fortement en fonction du type de fonction, de la quantité de données, de la configuration spécifique du client et des paramètres utilisateur. En cas de ralentissement de la performance, il est possible de prendre contact avec le Support Center.

4.4 Sauvegarde et restauration

Le cas échéant, des sauvegardes quotidiennes des données seront réalisées par Apsolue qui conservera a minima deux sauvegardes de moins de 7 jours glissants.

4.5 RPO en cas de calamités

Le RPO (Recovery Point Objective) est la durée maximale pendant laquelle il peut y avoir une perte de données en cas de panne complète. Grâce au mode de sauvegarde, celui d'APSOLUE, est de maximum 1 jour.

En cas de panne, APSOLUE fera tout ce qui est en son pouvoir pour remettre le service à la disposition du client.

5 Support

Les employés du Support Center résolvent les problèmes et répondent aux questions à propos d'anomalies rencontrées sur APSOLUE. Toute demande client sera effectuée par envoi d'un email à support@apsolue.com

5.1 Support général

Toute notification au Support Center est appelée un « incident ». Un incident peut être une erreur, une panne ou une anomalie. La durée de résolution du problème dépend de la gravité et de la durée de la situation, ainsi que de tiers pour l'exécution des travaux de restauration.

5.2 Priorités et délais de réparation

La priorité de l'incident détermine le temps de réparation. La plupart des incidents concernent la connaissance du produit. Ces questions sont dès lors souvent réglées le jour-même. Si la question porte sur une fonctionnalité qui n'existe pas encore, celle-ci sera soumise au Product Management.

Une priorité est attribuée à chaque incident. Celle-ci est donnée par l'employé du Support chargé de l'incident. Les directives adoptées à ce propos sont :

Prio3 : Anomalie mineure : Délai de réparation/alternative dans un délai d'un mois.

Prio2 : Anomalie majeure : Délai de réparation/alternative dans les 5 jours ouvrables

Prio1 : Anomalies bloquantes : Dans 90 % des cas, le même jour ou le lendemain (en cas de surcharge extraordinaire, le client est informé).

Ces délais s'entendent hors force majeure.

5.3 Signalisation

APSOLUE surveille quotidiennement le nombre de questions des utilisateurs et les moments de contact avec le Support afin d'analyser comment ces questions peuvent être évitées. Dans certains cas, le client est contacté pour discuter de ce point. Si les questions des utilisateurs ou les contacts avec le Support Center sont trop nombreux, une solution est recherchée avec le client pour éviter cette situation à l'avenir.

5.4 Heures d'ouverture et assistance supplémentaire

APSOLUE s'engage à fournir le service décrit dans les délais convenus ci-dessus pendant les heures ouvrables, soit du lundi au vendredi inclus de 9 heures à 18 heures, hors jours fériés Français.

Les demandes émises en dehors de ces horaires seront prises en compte dès 09h00 le jour ouvré suivant.

6 Présentation du Produit

APSOLUE prévoit pour le client un produit développé et fourni en continu avec de nouvelles fonctionnalités, améliorations et modifications légales.

6.1 Services et responsabilités

APSOLUE développe et fournit des applications. Les clients sont eux-mêmes responsables d'une configuration correcte de l'application.

6.2 Droits de propriété

APSOLUE est et reste détenteur des droits de propriété intellectuelle de l'application. Toutefois, il est expressément convenu entre les parties que le client bénéficie, d'un droit d'utilisation de ces applications, limité à la durée du contrat de licence ou à la période d'utilisation gratuite de l'application. Une licence ne donne pas droit à ce que l'on appelle le code source.

A cet effet, APSOLUE prend toutes dispositions utiles auprès des tiers concernés et garantit expressément le client contre tout recours contestant ce droit d'utilisation qui serait exercé à l'encontre de le client.

Le droit de propriété des données introduites et des données générées par l'application appartient au client. APSOLUE ne peut s'attribuer aucun droit sur les données du client et s'abstiendra de le faire.

6.3 Mise à jour vers une nouvelle version

La mise à jour vers une nouvelle version sera effectuée par phases sur APSOLUE.

Le client devra procéder à l'installation de la mise à jour pour continuer à bénéficier de toutes les fonctionnalités. A défaut, APSOLUE sera déchargé de toute responsabilité.