



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'HÉBERGEMENT DES SERVICES D'INFOGÉRANCE

PRÉAMBULE - DÉFINITIONS

Contrat : Ensemble des documents contractuels composé des présentes Conditions Générales de Vente et d'Hébergement (ci-après "Conditions Générales"), des conditions particulières signées (ci-après "Bon de Commande"), ainsi que tous documents annexes spécifiés dans le Bon de Commande.

Le Prestataire : PROGERANCE, société EURL au capital de 1.000 euros, immatriculée au RCS de BEZIERS sous le numéro SIRET 91889814900011, dont le siège social est situé 12 Rue Marceau - 34620 PUISSERGUIER.

Le Client : Personne physique ou morale signataire du Bon de Commande, titulaire du contrat. Dans le cas d'une personne morale, si le signataire n'est pas mandataire social ou dûment habilité, il assumera personnellement toutes les obligations du contrat.

L'Offre : Services d'infogérance proposés par le Prestataire, pouvant être fournis soit sur Infrastructure Progerance, soit sur Infrastructure Tierce.

Infrastructure Progerance : Serveurs et solutions techniques fournis, hébergés et administrés par le Prestataire, incluant la maintenance matérielle, réseau et système.

Infrastructure Tierce : Serveurs fournis et hébergés par le Client ou un tiers, sur lesquels le Prestataire assure uniquement l'administration et la maintenance système, excluant toute intervention matérielle ou réseau.

Service d'Infogérance : Ensemble des prestations de maintenance système comprenant :

- Administration des systèmes d'exploitation et services associés
- Gestion des mises à jour de sécurité
- Surveillance et monitoring des services
- Support technique selon niveau de service souscrit
- Optimisation des performances système
- Gestion des sauvegardes logicielles (configurations, données applicatives)
- Gestion des accès et sécurité

Services Complémentaires : Toute intervention sortant du périmètre standard de l'infogérance, notamment :

- Intervention sur incident matériel d'Infrastructure Tierce
- Intervention sur incident réseau d'Infrastructure Tierce
- Prestations spécifiques sur demande du Client

Ces services font systématiquement l'objet d'un devis préalable.

Infogérance applicative Prestashop :

Ensemble de prestations spécifiques liées à l'exploitation technique de la solution Prestashop, comprenant :

- Surveillance du bon fonctionnement de la boutique (disponibilité applicative)
- Application des mises à jour mineures et correctives de Prestashop (hors montées de version majeures)
- Application des correctifs de sécurité publiés par la communauté Prestashop ou l'éditeur
- Optimisation de la base de données et paramétrages serveurs nécessaires au bon fonctionnement de Prestashop
- Assistance technique pour incidents liés à l'environnement applicatif.

Sont expressément exclus de l'infogérance applicative :

- Le développement ou la correction de modules Prestashop tiers
- Les interventions liées aux thèmes graphiques ou personnalisations du Client
- Les migrations majeures (ex. passage de Prestashop 1.7 à Prestashop 8.x)
- Les opérations de SEO, marketing ou intégration de contenu.

ARTICLE 1 : APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

1.1 - Les présentes Conditions Générales sont applicables à toute fourniture de services. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT aux présentes Conditions Générales.

1.2 - Aucune condition particulière autre que celles du Prestataire ne peut, sauf acceptation formelle et écrite, prévaloir contre les présentes Conditions Générales. Toute clause contraire posée par le CLIENT sera donc inopposable au Prestataire.

1.3 - Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 2 : OBJET

2.1 - Les présentes Conditions Générales définissent les conditions techniques et financières d'exécution des services d'infogérance.

2.2 - Le devis détaille les prestations et conditions particulières, qui prévalent sur les conditions générales.

2.3 - Le CLIENT reconnaît que le Prestataire ne participe aucunement à la conception, au développement et à la réalisation de son site Internet ou de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

ARTICLE 3 : MOYENS ET PRESTATIONS

3.1 - Infrastructure Progerance

- Le serveur est accessible pour le grand public par le réseau Internet
- Le Prestataire assure une disponibilité 24h/24 et 7j/7
- Le Prestataire fournit et gère l'ensemble de l'infrastructure technique
- Les licences nécessaires au fonctionnement sont incluses

3.2 - Infrastructure Tierce

- Le Client est responsable de la fourniture et de l'accessibilité du serveur
- Le Client reste l'interlocuteur principal de son hébergeur
- La maintenance matérielle et réseau reste à la charge du Client/hébergeur
- Le Prestataire doit disposer des accès nécessaires à l'administration système

3.3 - Engagements du Prestataire Pour toute infrastructure :

- Intervention rapide selon les SLA définis
- Maintenance proactive des systèmes
- Support technique selon niveau souscrit
- Monitoring et supervision des services
- Mise en place des bonnes pratiques de sécurité

3.4 - Prérequis techniques Pour Infrastructure Tierce :

- Accès root/administrateur obligatoire
- Accès SSH sécurisé
- Configuration minimale requise selon devis
- Documentation technique à fournir par le Client
- Compatibilité de l'OS requise
- Capacité de stockage minimale
- Bande passante minimale garantie
- Procédure de sauvegarde exigée
- Obligation d'avoir un contrat de support matériel avec l'hébergeur

3.5 - Services complémentaires

- Toute intervention hors périmètre standard fera l'objet d'un devis
- Les incidents liés à l'infrastructure tierce nécessitent une coordination avec l'hébergeur
- Les interventions d'urgence sur infrastructure tierce sont facturées selon tarifs spécifiques

3.6 - Sauvegardes et restauration

Le Prestataire applique une stratégie de sauvegarde conforme au principe 3-2-1 :

- Trois copies des données (données de production + deux sauvegardes),
- Sur deux supports différents,
- Dont au moins une copie externalisée sur un site distinct du serveur de production.

Les sauvegardes comprennent a minima :

- Une sauvegarde quotidienne de la base de données Prestashop,
- Une sauvegarde hebdomadaire des fichiers applicatifs et du serveur complet.

Les sauvegardes sont conservées pour une durée de 14 jours roulant.

En cas d'incident, la restauration d'une sauvegarde sera effectuée dans un délai maximum de 4 heures ouvrées après validation par le Client.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de perte de données intervenue entre deux points de sauvegarde ou en cas de corruption des données liée au code ou aux contenus fournis par le Client.

3.7 - Connexions à la base de données simultanées

Pour l'Infrastructure Progerance : Le Prestataire garantit que le serveur mis à disposition est capable de supporter le nombre de connexions simultanées à la base de données indiqué dans le devis.

Pour toute Infrastructure (Progerance et Tierce) : La capacité de gestion des connexions simultanées est directement dépendante de la qualité du code et des requêtes SQL utilisées par le CLIENT. Une mauvaise optimisation du code ou des requêtes peut entraîner des limitations de performance qui échappent au contrôle du Prestataire.

Le CLIENT s'engage à :

- Respecter les bonnes pratiques de développement
- Optimiser ses requêtes SQL
- Limiter le nombre de connexions simultanées inutiles
- Implémenter des mécanismes de mise en cache appropriés

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable :

- Des dégradations de performance liées à un code mal optimisé
- Du nombre excessif de connexions généré par les applications
- Des impacts sur les performances globales du service

Pour l'Infrastructure Tierce, le CLIENT doit également s'assurer auprès de son hébergeur des limites de connexions autorisées et adapter son application en conséquence.

ARTICLE 4 : NIVEAUX DE SERVICE ET CONDITIONS D'EXPLOITATION

La garantie de disponibilité concerne exclusivement l'infrastructure (serveurs, réseau, bases de données).

Les performances applicatives (temps de réponse, rapidité du site, fonctionnement des modules Prestashop) dépendent également de la qualité du code, des modules installés et de l'utilisation faite par le Client.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une dégradation des performances liée à un code non optimisé ou à l'installation de modules tiers.

Le Prestataire s'engage à appliquer les mises à jour de sécurité mineures de Prestashop dans un délai raisonnable après leur publication.

Les mises à jour majeures (changement de version principale, refonte de structure) feront l'objet d'un devis spécifique et d'une validation préalable du Client.

4.1 - Niveaux d'intervention sur Infrastructure Progerance

- Niveau 1 : Surveillance 24h/24 (réseau, routeurs, connectivité)
- Niveau 2 : Assistance, dépannage, mises à jour, surveillance proactive
- Niveau 3 : Modifications spécifiques sur devis

4.2 - Niveaux d'intervention sur Infrastructure Tierce

- Niveau 1 : Surveillance système 24h/24 (services, processus, espace disque)
- Niveau 2 : Assistance système, dépannage logiciel, mises à jour

- Niveau 3 : Modifications spécifiques sur devis Les incidents matériels ou réseau doivent être traités par l'hébergeur du Client

4.3 - Garanties de temps d'intervention (GTI) et de rétablissement (GTR)

Pour Infrastructure Progerance :

- GTI Niveau 1 : 10 minutes (jours ouvrés), 30 minutes soir et week-end
- GTR Niveau 1 : GTI + 30 minutes
- GTI/GTR Niveau 2 : 1h pour dépannage, 2h pour mises à jour (7h-18h)

Pour Infrastructure Tierce :

- En cas d'incident durant les heures ouvrées (lundi au vendredi 9h-18h) :
- GTI : 15 minutes sur incidents système
- GTR : Best-effort sur les éléments sous notre contrôle
- En cas d'incident hors heures ouvrées :
 - Le Prestataire ne peut garantir aucun temps d'intervention sans accord préalable du Client
 - Toute intervention nécessitant une décision ou action du Client (ex: location nouveau serveur, migration) est soumise à :
 - Validation écrite préalable du Client
 - Définition préalable d'une procédure d'urgence
 - Désignation d'un contact d'astreinte côté Client
- Le Client doit définir dans le contrat :
 - La procédure à suivre en cas d'incident majeur
 - Les personnes habilitées à prendre des décisions
 - Le budget maximum autorisé pour les interventions d'urgence
 - Un contact joignable 24/7 en cas d'urgence

Sans ces éléments préalablement définis, le Prestataire ne pourra intervenir qu'après validation explicite du Client.

En cas d'indisponibilité du contact client lors d'un incident majeur, le Prestataire :

- Tentera de joindre les contacts secondaires fournis
- Appliquera la procédure d'urgence prédéfinie si elle existe
- À défaut, limitera ses actions aux interventions sans impact sur l'infrastructure

4.4 - Disponibilité et pénalités

Pour Infrastructure Progerance : Disponibilité garantie de 99,9% mensuelle hors maintenance planifiée & Backup.

En cas de non-respect :

- Disponibilité < 99,9% : pénalité 10%
- Disponibilité < 99,5% : pénalité 25%
- Disponibilité < 99,0% : pénalité 50%
- Disponibilité < 98,5% : pénalité 100%

Pour Infrastructure Tierce :

- La disponibilité des services système est garantie à 99,5% hors incidents infrastructure
- Les pénalités ne s'appliquent qu'aux incidents relevant de la responsabilité directe du Prestataire
- Sont exclus du calcul de disponibilité :
 - Incidents matériels
 - Incidents réseau
 - Maintenance hébergeur
 - Défaillance des services de l'hébergeur

Les pénalités sont calculées sur la redevance mensuelle du service concerné et sont appliquées sous forme d'avoir sur la prochaine facture du Client.

Aucun remboursement direct ne sera effectué

ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉS DU PRESTATAIRE

5.1 - Exclusions générales de responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne sera pas engagée en cas de détérioration résultant du fait du CLIENT ou du non-respect des conseils donnés, de mauvaise utilisation des services par le CLIENT ou sa clientèle, de destruction ou perte de données imputables directement ou indirectement au CLIENT. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable du non-respect par le CLIENT des règles, lois et obligations légales, ni du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées par le CLIENT. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de détournements de mots de passe ou d'informations sensibles.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des préjudices indirects, c'est-à-dire de ceux qui ne résultent pas directement d'une défaillance du service fourni. Sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice commercial, perte de commandes ou de clients, atteinte à l'image de marque, trouble commercial, perte de bénéfices ou divulgation d'informations confidentielles.

5.1.1 - Exclusions spécifiques pour l'Infrastructure Tierce

En complément des exclusions générales, dans le cadre d'une Infrastructure Tierce, le Prestataire n'assume aucune responsabilité concernant les défaillances matérielles, les performances réseau, les sauvegardes matérielles et les maintenances effectuées par l'hébergeur. Il ne peut garantir les temps de réponse liés à l'infrastructure et ne saurait être tenu responsable des interruptions de service résultant d'interventions de l'hébergeur. Le Prestataire décline également toute responsabilité concernant les impacts des modifications techniques effectuées par l'hébergeur sur l'infrastructure.

5.2 - La responsabilité du Prestataire est plafonnée au montant des sommes versées par le CLIENT pour le mois en cours durant lequel est intervenu l'incident.

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

5.4 - La responsabilité du Prestataire n'est pas engagée dans le cas où des intrusions malveillantes de tiers sur le serveur se produiraient malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place.

5.5 - Le Prestataire s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au CLIENT, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

5.5.1 - Le Prestataire met en œuvre les moyens nécessaires pour sécuriser l'infrastructure hébergée (firewall, mises à jour système, surveillance des accès).

Toutefois, le Prestataire ne peut garantir la sécurité complète de l'application Prestashop, notamment en cas d'utilisation de modules tiers non maintenus, de thèmes obsolètes ou de failles de sécurité propres au code applicatif.

Le Client est responsable de choisir des modules et thèmes fiables et régulièrement mis à jour.

5.6 - Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

5.7 - Pour la bonne marche de sa mission, le Prestataire est amené à collecter des données anonymes (configurations, données techniques, d'exploitation et de volumétrie) issues du/des site(s) du CLIENT qui en accepte le principe. Le Prestataire s'engage à mettre les moyens en œuvre pour que ces données restent protégées et en limite la conservation à un maximum de 1 an.

5.8 - Tout le personnel du Prestataire est engagé par contrat de travail incluant une clause de confidentialité et une clause de non divulgation.

5.9 - Le Prestataire s'engage à respecter la protection du droit d'auteur de son CLIENT.

5.10 - Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le CLIENT déclare parfaitement connaître, le Prestataire ne peut garantir les taux de transfert ou les temps de réponse des informations circulant sur son réseau, l'Internet étant constitué de nombreux réseaux interconnectés qui ne sont pas sous le contrôle du Prestataire.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

6.1 - Le CLIENT reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de PROGERANCE toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

6.2 - Le CLIENT agit en tant qu'entité indépendante et assume seul les risques et périls de son activité. Le CLIENT est seul responsable de son exploitation professionnelle, réalisée via l'offre de services. Notamment, le client est responsable des sites Internet, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.

6.3 - Le CLIENT s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.

6.4 - Le CLIENT garantit PROGERANCE de toute action en revendications de tiers liées au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant : - D'une atteinte aux droits de la personnalité - D'un droit de propriété lié à un brevet, une marque, des dessins et modèles - Des droits d'auteur - D'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire - D'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet - Des atteintes aux bonnes mœurs - Du non-respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) - Des dispositions du Code Pénal

À ce titre, le CLIENT indemniserà PROGERANCE de tous frais, charges et dépenses que celle-ci aurait à supporter, y compris les honoraires et frais raisonnables des conseils de PROGERANCE, même par une décision de justice non définitive.

6.5 - Le CLIENT supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à toute utilisation non conforme aux instructions de fonctionnement fournies par PROGERANCE, que cette utilisation soit le fait de son personnel ou de toute personne à qui le CLIENT aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe.

6.6 - Le CLIENT veillera à ce que les membres de son personnel en rapport avec PROGERANCE soient formés au fonctionnement des services sur Internet.

6.7 - Pour toute demande d'intervention sur le serveur, le CLIENT s'engage à : - Adresser sa demande par email à l'adresse support fournie - S'identifier clairement - Indiquer son

IP ou son nom de domaine/serveur - Préciser l'objet de sa demande et le délai d'intervention souhaité

6.8 - Pour l'Infrastructure Tierce, le Client s'engage à :

- Maintenir un contrat de support valide avec son hébergeur
- Fournir les contacts d'urgence de l'hébergeur
- Autoriser le Prestataire à contacter l'hébergeur en son nom
- Maintenir à jour la documentation technique de l'infrastructure
- Informer le Prestataire de toute maintenance planifiée
- Disposer d'une procédure de « disaster recovery »

Les équipes techniques restent à disposition du CLIENT du lundi au samedi de 9h00 à 21h00 pour tout conseil ou intervention technique par email. Un numéro d'urgence hors horaires d'ouverture est fourni pour les contrats de niveau 2 (demandes de reboot ou intervention logicielle).

ARTICLE 7 : PRIX ET FACTURATION

7.1 - Les tarifs des services sont définis dans le Bon de Commande. Tous les prix s'entendent hors taxes et sont payables en Euros.

7.2 - La facturation est établie mensuellement et émise le 1er de chaque mois. Le paiement doit être effectué d'avance selon l'une des modalités suivantes :

- Par virement bancaire automatique mis en place par le CLIENT auprès de sa banque
- À défaut, par prélèvement automatique sur carte bancaire effectué par PROGERANCE

7.3 - En l'absence de paiement dans le délai de 15 jours suivant l'émission de la facture, le Prestataire procédera à la suspension immédiate et sans préavis de l'ensemble des services. Pour les clients disposant d'une Infrastructure Progerance, cette suspension entraînera l'arrêt du serveur et donc l'interruption de tous les services web hébergés.

7.4 - Les interventions liées à des problèmes d'Infrastructure Tierce seront facturées en supplément selon la grille tarifaire en vigueur. Ces interventions sont payables à réception de facture.

7.5 - En cas de défaut de paiement, seront appliqués :

- Des intérêts de retard égaux à une fois et demie le taux d'intérêt légal, calculés prorata temporis sur la période d'un mois
- Une indemnité forfaitaire de 40€ HT pour frais de recouvrement

L'ensemble des sommes dues au titre du contrat deviendra immédiatement exigible.

7.6 - Toute contestation relative à la facturation doit être adressée par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception dans un délai de huit jours à compter de la date d'émission de la facture. En l'absence de contestation dans ce délai, la facture sera réputée acceptée dans son intégralité.

7.7 - La contestation d'une facture ne dispense pas le CLIENT du paiement de celle-ci aux échéances prévues. Toute somme, y compris contestée, non payée à son échéance, pourra entraîner la suspension des services dans les conditions décrites à l'article 7.3.

ARTICLE 8 : DURÉE ET RÉSILIATION

8.1 - Le contrat est conclu pour la durée initiale prévue au Bon de Commande. Il se renouvelle ensuite par tacite reconduction pour des périodes identiques, sauf dénonciation par l'une des parties.

8.2 - Suite à la suspension des services pour défaut de paiement :

- Une sauvegarde des données hébergées sera conservée pendant 30 jours
- La réactivation des services ne pourra intervenir qu'après :
 - Le paiement intégral des sommes dues
 - Le règlement des frais de retard et pénalités
- Au-delà du délai de 30 jours, en l'absence de régularisation, les données seront définitivement supprimées

8.3 - Chaque partie peut résilier le contrat par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception moyennant un préavis de 30 jours avant l'échéance de la période en cours. La période entamée reste due dans son intégralité.

8.4 - En cas de modification majeure de l'Infrastructure Tierce par le Client sans l'accord préalable du Prestataire, celui-ci pourra résilier le contrat sous préavis de 30 jours.

8.5 - En cas de résiliation, quelle qu'en soit la cause, le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues jusqu'à la date effective de fin de contrat.

ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE

9.1 - Si l'exécution du contrat est empêchée, limitée ou perturbée du fait de : - Incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission - Effondrement des installations - Épidémie, tremblement de terre, inondation - Panne d'électricité - Guerre, embargo - Loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement - Grève, boycott - Ou toute autre circonstance hors du contrôle raisonnable de PROGERANCE

Alors PROGERANCE sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement.

9.2 - Les obligations seront suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure.

9.3 - Si les effets d'un cas de force majeure devaient avoir une durée supérieure à deux mois, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité.

ARTICLE 10 : CONFIDENTIALITÉ

10.1 - Chacune des parties devra considérer comme confidentiel pendant la durée du contrat et après son expiration : - Les informations - Documents - Systèmes - Savoir-faire - Formules ou données quelconques en provenance de l'autre partie

10.2 - Les parties s'engagent à ne pas divulguer ces informations à des tiers ni à les utiliser en dehors des besoins du contrat.

ARTICLE 11 : DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

11.1 - Les logiciels du Prestataire sont reconnus par le CLIENT comme une œuvre de l'esprit que lui-même et son personnel s'obligent à considérer comme telle en s'interdisant : - De copier ou reproduire en tout ou partie les logiciels et/ou la documentation - D'utiliser les logiciels autrement que selon les dispositions strictement interprétées du contrat - De traduire, transcrire ou adapter les logiciels et/ou la documentation

11.2 - Le CLIENT n'acquiert aucun droit sur les marques du Prestataire.

11.3 - Aucune partie n'acquiert un droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de l'autre, ses marques, concepts, écrans, graphiques ou logiciels.

ARTICLE 12 : DONNÉES PERSONNELLES

12.1 - Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le Prestataire. Les données marquées d'un astérisque doivent obligatoirement être fournies.

12.2 - Ces données pourront être utilisées pour : - La prospection commerciale - La diffusion d'informations relatives à l'utilisation des services

12.3 - Les données sont conservées pendant 5 ans.

12.4 - Le CLIENT peut : - Accéder aux données le concernant - Les rectifier - Demander leur effacement - Exercer son droit à la limitation du traitement - Retirer son consentement - S'opposer au traitement de ses données

12.5 - Pour exercer ces droits ou pour toute question, le CLIENT peut contacter le Prestataire aux coordonnées fournies dans le Bon de Commande.