

Conditions Particulières Hébergement & Réalisation de Site Web

Référence CP – HRSW 2019

1. Préambule

La société Sequoiasoft (ci-après dénommée « Sequoiasoft ») conçoit et réalise une gamme de progiciels destinés aux établissements d'hôtellerie de plein air. Elle propose à ses clients des prestations de services spécifiques, et notamment des prestations de réalisation de site Internet ; des prestations d'hébergement de site Internet ; des prestations de services en mode ASP (Application Service Provider) pour ses produits « eSeason Resa » et « Webcamp ».

Dans le cadre de son développement sur l'Internet, le client a souhaité mettre à la disposition des utilisateurs du réseau Internet un ensemble de services de communication au public en ligne au moyen d'un site Internet, hébergé dans un centre d'hébergement.

2. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles Sequoiasoft fournit au client des prestations d'hébergement de leur site Internet, que le site ait été ou non réalisé par Sequoiasoft dans le cadre des prestations spécifiques de réalisation de site Internet.

3. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « **Accès** » : prestations permettant de rendre accessible le site web du client, depuis le centre d'hébergement, au réseau Internet ;
- « **Anomalie** » : tout incident, incompatibilité, dysfonctionnement, bogue, défaut, insuffisance, dégradation de performance et non-conformité aux spécifications techniques contractuelles ayant une incidence sur l'utilisation des fonctionnalités.
- « **Anomalie majeure** » : anomalie qui unitairement ou cumulée, a des répercussions sur le fonctionnement en empêchant l'utilisation des fonctionnalités.
- « **Anomalie mineure** » : anomalie n'ayant pas d'incidence sur les résultats tout en étant non conforme aux spécifications.
- « **Configuration informatique de Sequoiasoft** » : ensemble des ordinateurs, serveurs et logiciels système appartenant à Sequoiasoft sur lesquelles est hébergé le site Internet du client. Cette configuration est décrite en annexe **Configuration informatique de Sequoiasoft**.
- « **Contenu** » : Ensemble des informations de toute nature composant le site Internet.
- « **Documentation** » : documentation réalisée par Sequoiasoft destinée aux utilisateurs de ce site, ainsi qu'aux administrateurs du site. Par documentation, il convient notamment d'entendre la documentation de toute nature se rapportant aux logiciels et notamment aux travaux de conception préparatoire au sens de l'article L.122-6 du Code de la propriété intellectuelle, dossier d'analyse fonctionnelle et technique, les dossiers de programmation, en ce compris les spécifications d'interface, la documentation en ligne, et, de façon générale, toutes les informations techniques se rapportant au site Internet, ainsi qu'à ses logiciels nécessaires ou utiles aux administrateurs ou aux utilisateurs du site Internet ;
- « **Dossier de recette** » : il est composé de jeux d'essais fonctionnels et techniques réalisés par le client avec l'assistance technique de Sequoiasoft. La recette s'effectue sur la base de ce dossier ;
- « **Hébergement** » : Ensemble de prestations destinées à permettre un accès permanent et performant au site depuis internet ;
- « **Hyperlien** » : mécanisme de référence localisé ou produit par un contenu (source) permettant d'accéder directement à un autre contenu (cible), quelle que soit sa localisation au sein du réseau internet ;
- « **Internet** » : réseau de réseaux permettant l'échange d'informations à partir d'un protocole dénommé TCP/IP. Les données sont acheminées à travers des réseaux de nature différente qui sont capables de lire les messages selon cette norme technique. Chaque élément de ce réseau appartient à des organismes privés ou publics qui les exploitent en coopération sans nécessairement impliquer une obligation bilatérale de qualité ;
- « **Site Internet** » : service électronique de communication au public en ligne, édité par la société Sequoiasoft ;
- « **Utilisateur** » : toute personne connectée directement ou indirectement au réseau Internet.

Les définitions des autres termes contractuels figurent aux conditions générales.

4. Durée – Entrée en vigueur

Pour l'hébergement Les présentes conditions particulières entreront en vigueur à compter de la date de démarrage des services de support visée au bon de commande, pour une durée initiale de vingt-quatre (24) mois renouvelable d'année en année par tacite reconduction sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties quatre-vingt-dix (90) jours au moins avant la fin de la période en cours, par courrier recommandé avec accusé de réception.

Pour la réalisation les présentes conditions particulières entreront en vigueur à la date de sa signature par les deux parties et sont conclues pour toute la durée nécessaire à la réalisation de son objet.

5. Calendrier et délais

Les délais, tels que visés dans les présentes conditions particulières et à l'annexe **Calendrier**, sont des délais indicatifs, à l'exception de ceux relatifs au paiement du prix de la prestation d'hébergement.

6. Descriptions des services hébergement

6.1. Identification du site

L'identification du site hébergé est indiquée sur le bon de commande.

Le cas échéant, plusieurs adresses URL pourront pointer sur le site web.

6.2. Descriptions des prestations

L'hébergement du site Internet par Sequoiasoft comprend :

- l'allocation au client d'une capacité de stockage sur le serveur, dont la taille est précisée au bon de commande ;
- l'engagement de dédier spécifiquement le serveur au stockage du contenu du site Internet du client ;
- l'engagement de faire évoluer la capacité de stockage en fonction des évolutions du site Internet ;
- l'accès au site Internet via une adresse url ;
- la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations identifiées au sein du présent contrat ;
- le support par le serveur de Sequoiasoft des applications constituant le site Internet.

Le site Internet sera accessible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24, à compter de sa mise en ligne réalisée au titre des présentes dans le délai indicatif et à l'URL visé dans le bon de commande.

Sequoiasoft se réserve le droit de fermer l'accès au serveur afin d'assurer la maintenance du matériel et/ou des logiciels et des infrastructures mises en œuvre pour l'hébergement du site Internet.

6.3. Mise à jour du site Web

A des fins de sécurité, le client ne pourra mettre à jour directement ses pages personnelles. Il communiquera les éléments à Sequoiasoft via email qui effectuera les modifications en fonction de son calendrier de prestations.

6.4. Réversibilité de l'hébergement.

Sequoiasoft s'engage à assurer, à la demande du client, la réversibilité de l'hébergement, et donc le transfert du site Internet sur une autre configuration informatique, connectée au réseau Internet, et désignée par le Client.

Cette prestation sera facturée au client au tarif en vigueur de Sequoiasoft au moment du transfert d'hébergement.

En tout état de cause, les frais afférents à la réversibilité de l'hébergement seront à la charge du client, quelle que soit la cause de ce transfert.

6.5. Obligations du Client.

Le client s'engage à remettre à Sequoiasoft l'ensemble des éléments permettant la mise en ligne du site Internet sur le réseau Internet, les mises à jour ou modifications du contenu.

De manière générale, le client s'engage à communiquer à Sequoiasoft l'ensemble des informations et des documents et à lui en faciliter la consultation dans la mesure où ils lui sont demandés par Sequoiasoft pour l'exécution des prestations.

Le client est seul responsable des informations mises en ligne sur le réseau Internet par le biais de son site Internet.

Le client s'engage à :

- ne pas récolter ou collecter des informations concernant des tiers sans leur consentement ;
- ne pas diffamer, abuser, harceler, traquer ou menacer quiconque, ni violer les droits d'autrui ;
- ne pas diffuser un contenu concernant des éléments diffamatoires, obscènes, indécents, illicites ou portant atteinte à tout droit ;
- ne pas créer une fausse identité ;
- ne pas tenter d'obtenir un accès non-autorisé à un service ;
- ne pas perturber l'accès au site Internet ;
- ne pas diffuser ou permettre de télécharger tout élément contenant des logiciels ou autres éléments protégés par le droit de la propriété intellectuelle à moins qu'il ne détienne lesdits droits ou qu'il ait reçu toutes les autorisations nécessaires ;
- d'une manière générale, ne pas diffuser des éléments qui portent atteinte aux droits des tiers et notamment le droit des marques, le droit de la personne et le droit d'auteur.

En conséquence, le client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure, quelles qu'en soient les formes et natures, formées contre Sequoiasoft et qui se rattacherait directement ou indirectement aux informations mises en ligne dans le cadre de son site Internet.

Le client ne pourra prétendre à de quelconques dommages-intérêts si Sequoiasoft, dans cette hypothèse, décidait unilatéralement d'interrompre l'accès à la totalité ou à une partie du site Internet.

7. Descriptions des réalisations

La réalisation du site web du client est divisée en 2 (deux) phases :

- une phase de conception,
- une phase de réalisation.

Dans le cadre de la phase de conception, Sequoiasoft réalisera une maquette présentant l'arborescence du site web du client. La maquette devra faire l'objet d'une déclaration d'acceptation par le client, dans un délai de 15 jours à compter de la remise de la maquette par Sequoiasoft.

A défaut de réserves expresses notifiées à Sequoiasoft par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 15 jours à compter de la remise de la maquette, le client sera considéré comme l'ayant validé et accepté.

Dans l'hypothèse où le client émettrait des réserves concernant la maquette, celles-ci devront être notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception à Sequoiasoft, qui mettra tout en œuvre pour lever les réserves dans un délai raisonnable.

La phase de réalisation du site web débutera à compter de l'acceptation de la maquette et de l'arborescence dans les conditions précitées.

Il est expressément convenu entre les parties que dans le cadre de la réalisation du site web, Sequoiasoft n'a pas la charge de la mise à disposition du matériel informatique et/ou de télécommunications, des progiciels et/ou des logiciels, ni la charge de la fourniture du contenu nécessaire à la réalisation du site web, lesquels éléments sont et demeurent à l'entière charge du client, ce que ce dernier reconnaît expressément.

Il appartient au client, dans le cadre de l'utilisation de son site web, de souscrire toutes les autorisations ou licences nécessaires à la mise en ligne du site.

7.1. Conformité

7.1.1. Jeux d'essai

Le site Internet développé par Sequoiasoft fera l'objet d'une procédure de recette contradictoire, sur la base de jeux d'essai préparés par le client. Le client s'engage à remettre les jeux d'essai à Sequoiasoft dans le délai prévu soit quinze (15) jours après la validation de la maquette.

7.1.2. Recette provisoire

La recette provisoire est définie globalement pour l'ensemble du site Internet, objet des présentes.

A cette fin et aux dates fixées contractuellement, les parties se réuniront pour effectuer la recette provisoire, à partir du dossier de recette.

Le client disposera d'un délai de quinze (15) jours pour examiner les résultats obtenus.

Si les essais ne font apparaître aucune anomalie majeure, il sera prononcé une recette provisoire du site Internet ; recette qui fera l'objet d'un procès-verbal écrit, daté et signé par les deux parties comportant, le cas échéant, des réserves.

En cas de réserves, Sequoiasoft disposera d'un délai de quinze (15) jours pour lever les réserves. Il sera alors procédé à une nouvelle phase de validation.

7.1.3. Recette définitive

La recette définitive est prononcée au terme d'un délai de sept (7) jours, si toutes les réserves figurant dans le ou les procès-verbaux de recette provisoire ont été levées et qu'aucune anomalie majeure non corrigée n'est survenue pendant le délai en cause.

La recette définitive de l'ensemble du site Internet sera prononcée contradictoirement par les parties par la signature d'un procès-verbal de recette définitive.

En tout état de cause, la mise en œuvre du site Internet par le client vaut recette définitive par ce dernier.

7.2. Abonnement.

La prestation de réalisation de site Internet, objet du présent contrat, peut être souscrite sous forme d'un abonnement comprenant :

- la conception et la réalisation du site Internet ;
- l'hébergement du site dans les conditions prévues aux conditions particulières d'hébergement de site Internet;
- l'attribution de 3 adresses e-mail sécurisées ;
- le premier référencement du site Internet ;
- la maintenance annuelle à hauteur de 4 heures de crédit-temps, étant précisé que les heures non utilisées ne reportent pas d'une année sur l'autre ;
- la mise à jour et la refonte globale du site Internet à l'issue d'une durée de 3 ans.

Les conditions tarifaires relatives à cet abonnement sont prévues au « Bon de commande ».

8. Données à caractère personnel.

Le client fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le client garantit Sequoiasoft du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel, notamment en matière de flux transfrontières hors de l'Union européenne.

9. Prix et facturation

Le prix est défini dans le bon de commande. Le montant de l'abonnement est soumis à l'indice Syntec (voir paragraphe « Révision des prix » dans l'article « conditions financières » des Conditions Générales de vente de Sequoiasoft).

Les modalités de facturation sont définies aux conditions générales.

Toute année commencée est due dans son intégralité.

10. Résiliation.

Les modalités de résiliation sont celles prévues aux conditions générales.