

Les présentes Conditions Générales (CG) sont proposées par la société SHYRA Cloud & Solutions, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 927 862 193, dont le siège social est situé au 1 rue Montauban, 75015 Paris.

Les CG ont pour objet de définir le socle commun de conditions applicables aux prestations de services informatiques répondant aux principaux besoins de maintenance et d'exploitation des systèmes informatiques fournies par Shyra Cloud & Solutions, et souscrites par le client, professionnel agissant dans le cadre exclusif de son activité.

Ces CG s'appliqueront à toutes les prestations décrites ci-après et prévaudront sur tout autre document contractuel, notamment les CGA ou CPA du Client, à l'exception des conditions particulières expressément acceptées et signées par Shyra Cloud & Solutions.

Article 1 – Préambule

SHYRA Cloud & Solutions propose des prestations de services informatiques répondant aux principaux besoins de maintenance et d'exploitation des systèmes informatiques de ses clients. Les prestations de services informatiques nécessitent une collaboration active et régulière entre le client et SHYRA Cloud & Solutions. A ce titre, une démarche commune doit être mise en place et l'échange permanent d'informations doit permettre de prévenir les incidents et d'accélérer leur résolution. SHYRA Cloud & Solutions a communiqué au client les informations lui permettant de prendre toutes les décisions utiles concernant la souscription à son offre de prestations de services, objet des présentes. La mise en œuvre des prestations de services suppose la disposition d'un personnel formé et conscient des conditions d'utilisation d'un système informatique. Le non-respect par le client des conditions énumérées ci-dessus, pourrait être de nature à entraîner des difficultés dans la mise en œuvre des prestations de services. Après une phase de négociation, au cours de laquelle le client s'est vu remettre, en réponse à l'expression de ses besoins, une offre technique et financière détaillée, ainsi que les présentes conditions générales de prestations de services, le client a décidé de passer commande et les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

Article 2 - Définitions

Dans les présentes Conditions Générales de Vente, les termes visés ci-dessous auront la signification suivante :

- La « Commande » désigne l'achat et/ou la souscription par le Client de tout Produit et/ou Prestation proposé par le Prestataire.
- Le « Compte » désigne le compte unique du Client permettant de passer commande des Produits proposés à la vente par le Prestataire.
- Les « Conditions Particulières » : désigne les éventuelles conditions particulières de vente applicables à la Prestation.
- Le « Contrat » désigne le contrat conclu entre SHYRA Cloud & Solutions et le Client, en ce compris l'Offre, les Conditions Particulières, et les Conditions Générales de vente.
- La « Livraison » s'entend de la remise par SHYRA Cloud &

Solutions des Produits ou Matériels commandés, soit au Client, soit à un tiers désigné par ce dernier, soit au transporteur désigné par ce dernier.

- Le « Matériel » désigne le ou les équipements physiques livrés ou mis à disposition au titre du Contrat, ainsi que les licences et logiciels mis à disposition au Client.
- L' « Offre » désigne tout devis ou toute proposition commerciale, relatif aux Produits et/ou aux Prestations, communiqué au Client par tous moyens par SHYRA Cloud & Solutions.
- Les « Produits » désignent l'ensemble des articles proposés à la vente par SHYRA Cloud & Solutions au Client, en ce compris les logiciels, les licences, les applications et matériels informatique.
- Le « RGPD » : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« Règlement Général sur la Protection des Données »). Par ailleurs, lorsqu'ils sont utilisés dans les présentes Conditions Générales et ses annexes, les termes « données à caractère personnel », « délégué à la protection des données », « traiter/traitement », « transférer/transfert », « personne concernée », « responsable du traitement », « destinataire » et « sous-traitant » ont le sens qui leur est donné dans le RGPD.
- Les « Prestations » désignent l'ensemble des services proposés et vendus par SHYRA Cloud & Solutions, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive : conseil informatique, assistance technique, développement, maintenance applicative et matérielle, vente de logiciel et de matériel, hébergement, sécurisation d'un système d'information, formation, service externalisé.
- L' « Utilisateur » désigne la personne autorisée par le Client à accéder aux prestations et à s'en servir.

Article 3 – Offre, Commandes, Conclusion du contrat

Après une phase de négociation, au cours de laquelle le Client s'est vu remettre, en réponse à l'expression de ses besoins, une offre technique et financière détaillée, ainsi que les présentes CG, le Client a décidé de passer commande et les Parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

Le Client est seul responsable de la définition de ses besoins. Le Client s'engage à communiquer à SHYRA Cloud & Solutions toute information et tout document, et à lui en faciliter la consultation, dans la mesure où ces informations et documents sont nécessaires à SHYRA Cloud & Solutions pour l'exécution de ses Prestations.

Après s'être entretenu avec le Client par tous moyens concernant les Produits et/ou les Prestations souhaités par celui-ci, le Prestataire lui adresse une Offre par tous moyens, indiquant les Prestations à réaliser et/ou les Produits à fournir.

En aucun cas, la responsabilité de SHYRA Cloud & Solutions ne pourra être recherchée ou établie pour ne pas avoir vérifié l'exactitude des données fournies par le Client, la compétence du Client dans le choix des Prestations, ou leur compatibilité avec son parc informatique (y compris les autres logiciels), dans le cas où

cette incompatibilité résulterait d'informations non communiquées par le Client préalablement à l'établissement de l'offre technique et financière.

Le Client est informé qu'il lui appartient de procéder à la vérification juridique des choix de paramétrage transmis à SHYRA Cloud & Solutions.

SHYRA Cloud & Solutions propose d'exécuter différentes prestations informatiques telles que :

- La maintenance préventive et curative de systèmes informatiques
- L'assistance à l'utilisation et l'exploitation des équipements
- Conseil et prévention des évolutions systèmes et réseaux informatiques

Ces prestations sont exécutées conformément aux règles de l'art du moment pour les matériels serveurs et postes désignés dans le présent contrat. Les serveurs incluent tous les équipements désignés définis à l'article 4.1.

La fourniture éventuelle de pièces détachées est facturée en sus. SHYRA Cloud & Solutions est engagé dans le cadre d'une obligation de moyen.

Il appartient au client d'arrêter les dispositions particulières permettant une utilisation satisfaisante des prestations de services.

L'Offre peut être conditionnée par la validation de la faisabilité des Prestations envisagées et/ou de la disponibilité des Produits envisagés. SHYRA Cloud & Solutions se réserve la possibilité de procéder à des vérifications raisonnables à cet égard, y compris par une visite dans les locaux du Client.

3.1 Validité d'une offre

Toute Offre émise par SHYRA Cloud & Solutions mentionne la durée de sa validité. A défaut de mention, l'Offre est valable pour une durée de trente (30) jours calendaires à compter de la date figurant sur celui-ci. A compter de son émission, le Client doit retourner l'Offre signée dans le délai de validité de l'Offre. Si le Client n'a pas donné son accord écrit à SHYRA Cloud & Solutions dans ce délai, l'Offre devient caduque et SHYRA Cloud & Solutions se réserve le droit de modifier l'Offre initiale. Dans ce cas, sur demande du Client, SHYRA Cloud & Solutions pourra lui communiquer une nouvelle Offre.

3.2 Commande

La prise en compte de la Commande et l'acceptation de celle-ci sont confirmées par l'envoi d'un courrier électronique par le Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit de refuser une Commande, notamment en cas d'incident de paiement de Commandes antérieures ou de garanties financières insuffisantes de la part du Client. Sous réserve du versement du prix ou de l'acompte

éventuellement convenu, la confirmation effectuée par le Prestataire rend la Commande définitive.

3.3 Acceptation et conclusion du contrat

La signature par le Client de l'Offre (ou, le cas échéant, d'une autre convention écrite avec SHYRA Cloud & Solutions matérialisant la Commande) vaut acceptation du Contrat. La signature de l'Offre (ou, le cas échéant, d'une autre convention écrite avec SHYRA Cloud & Solutions matérialisant la Commande) entraîne l'application du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente et de prestations de services dans leur dernier état que le Client lit et accepte expressément et sans réserve.

Dans le cadre d'un abonnement ou de prestations récurrentes, le Client accepte que les paiements soient réalisés par prélèvement SEPA via la solution GoCardless, sous réserve de la signature du mandat SEPA correspondant.

3.4 Modification de prestations

Une modification de Commande ne sera réputée acceptée par SHYRA Cloud & Solutions et les Prestations afférentes ne pourront débuter, qu'à la prise d'effet d'une nouvelle Commande passée avec le Client dans les conditions du présent article 3. Toutes les demandes de modifications de Prestations devront être adressées à SHYRA Cloud & Solutions en précisant la nature et les implications de modification souhaitées. Toutes les demandes de modifications de Prestations qui impactent les propositions financières réalisées par SHYRA Cloud & Solutions doivent obligatoirement être adressées par écrit à SHYRA Cloud & Solutions en précisant la nature et les implications de modification souhaitées. Les modifications acceptées par le Prestataire donneront lieu à un ajustement éventuel de la rémunération. En cas d'accord sur des modifications, SHYRA Cloud & Solutions adressera au Client une Offre complémentaire ou modificative, soumise aux mêmes conditions d'acceptation précisées à l'article 3.3 ci-dessus.

La Commande modifiée sera soumise à la version des conditions générales de vente en vigueur au moment de l'acceptation de l'Offre complémentaire ou modificative. En tout état de cause, SHYRA Cloud & Solutions se réserve le droit de refuser certaines modifications de Commandes, notamment pour des raisons techniques motivées ou liées à l'organisation du Prestataire. Nonobstant ce qui précède, SHYRA Cloud & Solutions pourra procéder à des révisions de ses tarifs en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC, sans émettre d'Offre complémentaire ou modificative.

Article 4 – Prestation et besoins du Client

Les diverses prestations proposées par SHYRA Cloud & Solutions incluent, sans que cette liste soit exhaustive ni que les expertises mentionnées sur le site soient limitatives : conseil en informatique, assistance technique, développement, maintenance applicative et

matérielle, vente de logiciels et de matériel informatique, hébergement, formation, services externalisés, sécurisation des systèmes d'information.

Le contenu des prestations spécifiques destinées au client est précisé dans l'offre. L'organisation des prestations, leur planification qui sera communiquée au client lors de la mise en œuvre de la prestation, ainsi que l'allocation des ressources informatiques nécessaires à leur réalisation sont déterminées par SHYRA Cloud & Solutions de manière autonome et selon ses propres méthodes.

4.1 – Domaines d'intervention

SHYRA Cloud & Solutions intervient sur les systèmes informatiques suivants en fonction des contrats signés avec le Client:

Serveurs et Réseaux :

- Matériels informatiques
- > Serveur, Onduleur
- > Systèmes de sauvegarde des données
- > Pare-Feu (Firewall), Routeur, modem, Réseaux Sans fils (Wi-Fi), Commutateur Réseaux (Switch), NAS, Logiciels
- > Système d'exploitation serveur
- > Messagerie
- > Antivirus
- > Logiciels / Progiciels

Equipements Utilisateurs :

- Matériels Informatiques
- > Poste de travail : Poste Fixe (PC), portable (Laptop), Tablette
- > Imprimante, Scanner, Ecran, Clavier, Souris, Logiciel, Pilotes
- > Système d'exploitation
- > Logiciels bureautiques
- > Antivirus
- > Smartphone (iOS, Android, Windows Phone)

Article 5 – Obligations du Client

- Décrire ses besoins et attentes sous forme d'exigences vérifiables ainsi que les modalités de validation des spécifications, notamment en ce qui concerne les performances, les taux d'occupation des fichiers ou des bases de données, étant entendu que tout besoin non expressément et clairement mentionné ne sera ni pris en compte ni traité par SHYRA Cloud & Solutions.
- Coopérer activement et fournir au Prestataire toutes les informations et documents jugés nécessaires pour la bonne exécution des Prestations, en les communiquant à première demande du Prestataire (SHYRA Cloud & Solutions).
- Faciliter l'accès aux locaux de l'entreprise pour le personnel de SHYRA Cloud & Solutions dans le cadre de l'exécution des Prestations.
- Désigner un interlocuteur privilégié pour SHYRA Cloud & Solutions, autrement, un interlocuteur vous sera attribué.
- Veiller à ce que les interlocuteurs clés soient disponibles tout au long de la prestation par SHYRA Cloud & Solutions.

- Justifier auprès du Prestataire des règles et protocoles sanitaires en vigueur lors d'interventions sur site.

Le Client reste seul responsable de l'organisation interne de son entreprise, notamment en ce qui concerne la tenue de réunions périodiques, la diffusion de notes de service et les formations permettant de maintenir la liaison entre les Prestations en cours et l'ensemble de l'entreprise. Le Client demeure également responsable de la qualification et de la compétence de son personnel.

Article 6 – Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Informer sans délai le Client de toute difficulté rencontrée lors de la réalisation des Prestations ;
- Mettre en œuvre les moyens techniques et humains appropriés pour assurer l'exécution des Prestations qui lui sont confiées ;
- Dédier à l'exécution des Prestations des professionnels ayant les compétences et l'expérience nécessaires pour garantir une réalisation conforme aux standards de qualité ;
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

6.1 Droits d'administration

Le Client n'a pas accès aux privilèges "root" ou "administrateur" sur les serveurs couverts par un contrat d'infogérance illimitée. Une dérogation peut être accordée pour les besoins d'une application ou d'un processus métier spécifique, sous réserve d'un accord mutuel entre la Société et le Client. Toutes les modifications effectuées après l'installation initiale (hors administration courante) sont considérées comme de la maintenance ponctuelle. La migration d'un ancien serveur ou d'un ancien hébergement n'est pas considéré comme l'installation initiale et sera facturée sur devis.

6.2 Gestion des Services

Les services sont fournis par nos équipes techniques. Toutes les opérations nécessaires à la gestion de la configuration informatique du Client sont réalisées manuellement.

Les actions suivantes sont effectuées dans le cadre de nos prestations :

- Configuration et paramétrage des services ;
- Mise à jour et application des correctifs (patches) ;
- Déploiement et mise à jour des utilitaires selon les conditions spécifiques du contrat ;
- Réglages de la surveillance, incluant le monitoring et le reporting.

En outre, le Client peut demander des prestations complémentaires telles que la migration, l'installation de nouveaux matériels, le renouvellement de parc ou des études de faisabilité. Ces services additionnels feront l'objet d'une offre technique et financière distincte et indépendante du présent contrat.

Article 7 – Fichiers, Données, Documents et autres éléments remis par le Client

7.1 Licéité

Le Client garantit que la collecte et le traitement de tous les fichiers, données, documents et autres éléments qu'il communique au Prestataire sont conformes à la législation en vigueur. Le Client s'engage à respecter l'ensemble des réglementations applicables à ces opérations, en fonction de la nature de son activité et des éléments traités. Cela inclut, sans que cette liste soit exhaustive, les réglementations en matière de protection des données à caractère personnel et non personnel, de protection des droits des consommateurs, ainsi que de propriété intellectuelle. Le Client reconnaît être seul responsable de la légalité de ces éléments, dégageant ainsi le Prestataire de toute responsabilité à cet égard.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser les Produits et/ou Prestations pour stocker, gérer ou traiter du contenu abusif, frauduleux ou illégal, y compris, mais sans se limiter à : du contenu à caractère pornographique ou pédopornographique, raciste, xénophobe, révisionniste, faisant l'apologie de crimes de guerre, discriminant, incitant à la haine contre des personnes ou des groupes en raison de leur origine, genre, ethnie, croyance ou mode de vie ; du contenu injurieux, violent, menaçant, choquant, portant atteinte à la dignité humaine ; du contenu diffamatoire ; portant atteinte aux droits d'auteur et à la propriété intellectuelle ; violant le droit à l'image et la vie privée ; ou plus généralement, en contradiction avec les lois et règlements en vigueur en France, en Europe ou tout autre territoire applicable à l'activité du Client.

En cas d'utilisation abusive des Prestations ou Produits par le Client ou ses Utilisateurs, le Prestataire se réserve le droit, à sa discrétion, de suspendre immédiatement tout ou partie des Prestations, de désactiver le ou les Comptes du Client et/ou de résilier le Contrat aux torts du Client, sans préjudice des poursuites et demandes d'indemnisation que le Prestataire pourrait engager.

7.2 Spécifications

Les fichiers, données et documents fournis par le Client doivent être conformes aux spécifications contractuelles établies entre les Parties et précisées dans l'Offre.

Les fichiers doivent être accompagnés de documents décrivant leur volume, leur structure, leur support et leur contenu.

Le Client s'engage à fournir ses fichiers à la date et au lieu de livraison spécifiés dans l'Offre, soit sur support informatique, soit par liaison télécoms, en respectant les règles de sécurité informatique que le Prestataire communiquera au Client dans les meilleurs délais.

7.3 Suppression et restitution des fichiers et données

À la fin des Prestations, quelles que soient les modalités et les raisons de la cessation, le Prestataire s'engage, au choix du Client :

- À restituer au Client toutes les données et fichiers fournis par celui-ci et à détruire toutes les copies existantes dans ses systèmes d'information ;
- À détruire toutes les données et fichiers fournis par le Client sans restitution.

En l'absence d'instructions de la part du Client à la fin des Prestations, le Prestataire procédera à la destruction des données et fichiers fournis par le Client sans restitution. Si le Client souhaite la restitution des données et fichiers conformément aux options susmentionnées, les frais de restitution seront à la charge du Client. Les modalités de cette restitution seront déterminées par le Prestataire, à sa seule discrétion.

Le Client dispose d'un mois calendaire après la mise à disposition du support de restitution par le Prestataire pour en vérifier le contenu. Il appartient au Client de s'assurer que le support lui permet de récupérer toutes les données nécessaires. Passé ce délai, et en l'absence de contestation écrite de la part du Client, la restitution sera considérée comme validée.

Après la restitution des données et fichiers au Client, ce dernier devient seul responsable de leur conservation et stockage. Le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité et la sauvegarde des données et fichiers communiqués par le Prestataire au cours de l'exécution du Contrat et à son expiration.

Le Prestataire sera déchargé de toute obligation de stockage des données et fichiers du Client après l'expiration du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît et accepte que le Prestataire peut, pour une durée limitée, conserver certaines données et fichiers fournis par le Client après l'expiration du contrat, afin de satisfaire à des obligations légales, de fournir des preuves, ou pour des raisons techniques, notamment liées à la sécurité de ses systèmes. Dans ce cas, le Prestataire conservera ces éléments dans des conditions de sécurité et de confidentialité conformes aux finalités de la conservation et aux obligations légales applicables.

7.4 Éléments physiques remis par le Client

Pour tout matériel ou élément physique que le Client pourrait remettre à SHYRA Cloud & Solutions dans le cadre du Contrat (notamment, mais sans s'y limiter, tout ordinateur, tablette, téléphone ou autre périphérique fixe ou portable, disque dur externe, clé USB, imprimante ou photocopieuse, ou tout autre matériel ou accessoire informatique), les frais et les risques liés au

transport, à la manutention et à l'assurance sont à la charge du Client.

À réception de ces éléments, SHYRA Cloud & Solutions effectuera les contrôles préalablement définis avec le Client et émettra, si nécessaire, un accusé de réception électronique.

Article 8 – Indépendance

Les Parties conviennent que le succès de tout Contrat repose sur une étroite collaboration.

Cependant, les présentes ne créent entre SHYRA Cloud & Solutions et le Client aucun lien contractuel autre que celui relatif à la fourniture des Prestations ou Produits spécifiés dans l'Offre ou le Contrat.

À l'exception de certaines situations où du personnel est mis à disposition entre SHYRA Cloud & Solutions et un Client ayant directement ou indirectement le contrôle de SHYRA Cloud & Solutions au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce, le Client reconnaît que les présentes ne créent aucun lien de subordination ou d'exclusivité. SHYRA Cloud & Solutions conserve à tout moment la liberté de contracter avec tout concurrent du client et peut cesser la fourniture de ses Prestations au Client en cas d'engagement exclusif avec un tiers.

Le Client ne pourra revendiquer aucun droit acquis ni réclamer de préjudice en cas de modification des modalités de livraison des Prestations par SHYRA Cloud & Solutions.

Article 9 – Remise des livrables

SHYRA Cloud & Solutions remet les livrables au Client selon les conditions spécifiées dans l'Offre.

Toute réclamation concernant les livrables doit être formulée par écrit dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de fin des travaux et/ou de Livraison. Passé ce délai, le Client sera considéré comme ayant définitivement accepté les résultats comme conformes à sa Commande et exempts de toute non-conformité, anomalie ou vice caché.

En cas de Livraison, le transfert des risques relatifs au Matériel s'effectue à partir de la date de Livraison. Si le Client refuse de prendre Livraison du Matériel, il demeure tenu de payer les frais de mise en service et les redevances dues. Le Matériel sera alors conservé aux frais, risques et périls du Client.

De plus, il appartient au Client de vérifier la conformité de sa Commande lors de la Livraison. Si la Livraison est effectuée par un transporteur, que ce soit affrété par le Client ou par SHYRA Cloud & Solutions, la Livraison est réputée avoir eu lieu lors de la remise des Produits au transporteur. À réception des Produits, le Client doit vérifier le nombre et l'état des colis. Toute protestation ou réserve relative à la Livraison doit être formulée auprès du transporteur au

moment de la Livraison, puis confirmée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les sept jours suivant la Livraison, avec une copie envoyée à SHYRA Cloud & Solutions. Le Client devra gérer personnellement tout recours ultérieur contre le transporteur sans pouvoir engager la responsabilité de SHYRA Cloud & Solutions.

Article 10 – Délais

Les délais d'exécution sont définis dans l'Offre, les Conditions Particulières, ou toute autre convention écrite conclue entre le Prestataire et le Client.

Ces délais pourront être révisés de plein droit dans les cas suivants :

- En présence de documents, fichiers ou données présentant des anomalies, étant incomplets ou non conformes ;
- En raison de faits imputables au Client qui empêchent le début ou la réalisation des Prestations à la date prévue ;
- Suite à des modifications ou des demandes nouvelles formulées par le Client ;
- En cas de force majeure, conformément à l'article 27 des présentes ;
- En raison de l'indisponibilité des matériels ou logiciels nécessaires à la Prestation.

Lorsque la Prestation fournie par SHYRA Cloud & Solutions est une prestation de service, sauf accord contraire expressément formalisé entre les Parties, il est convenu par principe de la reconduction tacite de la relation commerciale annuelle. Chaque Partie peut renoncer à cette reconduction tacite en informant l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception envoyée au siège social de la Partie concernée, au moins quatre mois avant la date de renouvellement, le cachet de la poste faisant foi.

Article 11 – Propriété

11.1 Éléments remis à SHYRA Cloud & Solutions

Les fichiers, données, et documents remis par le Client à SHYRA Cloud & Solutions dans le cadre du Contrat restent la propriété du Client.

Le Client accorde à SHYRA Cloud & Solutions le droit d'utiliser ces fichiers, données, et documents exclusivement pour les traitements prévus par le Contrat ou découlant de celui-ci.

11.2 Éléments mis à disposition par SHYRA Cloud & Solutions

SHYRA Cloud & Solutions conserve tous les droits de propriété intellectuelle et autres droits, y compris, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur, les droits voisins, les marques, les dessins et modèles, les brevets, et les droits sur les bases de données relatifs aux Produits et Prestations fournis, ainsi qu'à l'infrastructure informatique logicielle et matérielle mise en œuvre ou développée par SHYRA Cloud & Solutions, pour le monde entier. Ces droits ne

peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans l'autorisation expresse de SHYRA Cloud & Solutions, sous peine de poursuites judiciaires.

Le Client ne pourra acquérir aucun droit, titre ou intérêt sur ces droits de propriété intellectuelle en raison de son utilisation des Produits ou Prestations dans le cadre du Contrat, même si le Produit ou la Prestation a été adapté aux besoins spécifiques du Client. Par conséquent, le Client s'interdit de reproduire tout élément des Produits et Prestations, ainsi que toute documentation associée, par tout moyen, sous toute forme, et sur tout support.

Lorsque l'utilisation d'un progiciel ou d'un logiciel est nécessaire pour la fourniture et/ou l'utilisation d'un Produit ou d'un Service, SHYRA Cloud & Solutions accorde au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible du logiciel ou progiciel concerné, limité à la durée de la Commande du Produit ou Service, et uniquement dans le but de permettre l'utilisation de la Prestation ou du Produit commandé.

Sauf accord exprès contraire, les logiciels, développements, documentations, et études réalisées par SHYRA Cloud & Solutions dans le cadre du Contrat restent sa propriété exclusive, conformément au Code de la propriété intellectuelle. Il en va de même pour toute création de brevet ou tout autre droit de propriété intellectuelle.

11.3 Réserve de propriété

Conformément à la loi n°80-335 du 12 mai 1980, SHYRA Cloud & Solutions conserve la propriété des matériels et logiciels jusqu'au paiement intégral du prix, des frais accessoires et des taxes.

Le Client s'engage à ne pas modifier ni enlever les marques d'identification apposées par SHYRA Cloud & Solutions sur le matériel, tant que le prix du matériel n'a pas été payé en totalité. Le Client assume les risques associés au matériel dès sa Livraison, y compris les risques de perte, d'avarie, de destruction et de dommage.

11.4 Résultats

La propriété des résultats des Prestations réalisées par SHYRA Cloud & Solutions dans le cadre d'un Contrat est transférée au Client, conformément au prix global mentionné dans l'Offre, les Conditions Particulières ou toute convention écrite entre le Client et SHYRA Cloud & Solutions.

Article 12 – Garantie

SHYRA Cloud & Solutions garantit que ses Prestations seront réalisées avec soin, conformément aux normes en vigueur, avec toute la diligence raisonnable et en étroite collaboration avec le Client.

SHYRA Cloud & Solutions assure également que le(s) Matériel(s) livré(s) est/sont exempts de défauts de matériaux, de fabrication ou de vices cachés, sous réserve des dispositions légales impératives.

Il incombe au Client de vérifier la conformité du Matériel avec la Commande au moment de la Livraison. Toute non-conformité doit être signalée à SHYRA Cloud & Solutions par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la Livraison du Matériel.

SHYRA Cloud & Solutions ne saurait être tenue responsable pour tout usage abusif, non autorisé ou anormal du Matériel, ni pour la négligence ou un entreposage inapproprié du Matériel.

SHYRA Cloud & Solutions s'engage à réaliser et livrer les Prestations conformément aux spécifications convenues dans la Commande ou l'Offre avec le Client.

Le Client garantit à SHYRA Cloud & Solutions :

- Qu'il est le seul titulaire des droits de propriété sur les données, documents et le cahier des charges fournis ;
- Que les fichiers, données, documents et/ou le cahier des charges ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante ;
- Que les fichiers, données, documents et/ou le cahier des charges ne sont pas des œuvres dérivées ;
- Qu'il a pris toutes les dispositions nécessaires, notamment contractuelles, pour permettre à SHYRA Cloud & Solutions d'utiliser en toute sécurité juridique les fichiers, données, documents et le cahier des charges.

Le Client indemnise SHYRA Cloud & Solutions contre toute action en contrefaçon, revendication ou opposition de la part de tiers invoquant un droit de propriété industrielle ou intellectuelle, ou toute accusation de concurrence déloyale ou parasitaire résultant de l'exécution du Contrat.

En cas de manquement du Client à ces obligations, il prendra en charge les frais et indemnités de toute nature exposée par SHYRA Cloud & Solutions, ainsi que les dommages et intérêts prononcés contre cette dernière.

Article 13 – Tarifs

Les Prestations sont facturées selon les tarifs en vigueur de SHYRA Cloud & Solutions au moment de la passation de la Commande, conformément au barème préétabli par SHYRA Cloud & Solutions et accepté par le Client.

Sauf indication contraire spécifiée dans l'Offre, les prix proposés par SHYRA Cloud & Solutions sont basés sur des interventions effectuées durant les jours et heures ouvrés.

Les tarifs sont exprimés nets et hors taxes (HT). Le montant total sera majoré des taxes et impôts applicables au jour de la facturation. Le Client est tenu de régler les taxes en vigueur à la date de facturation.

Les taxes et impôts étrangers qui pourraient s'appliquer aux travaux et Prestations de SHYRA Cloud & Solutions restent à la charge du Client, qui devra rembourser à SHYRA Cloud & Solutions tout montant avancé, sur présentation des justificatifs.

Les frais de déplacement et de séjour, ainsi que les frais non spécifiés dans l'Offre ou dans les Conditions Particulières (tels que les frais de port, de douane, d'assurance, de fourniture ou de documentation), sont généralement facturés forfaitairement, sauf accord entre SHYRA Cloud & Solutions et le Client pour un remboursement forfaitaire sur présentation de justificatifs.

Le prix indiqué dans l'Offre ou les Conditions Particulières peut être ajusté en cas de modifications des conditions d'exécution demandées par le Client, notamment en cas de non-respect des délais de prévenance convenus dans le planning de réalisation des Prestations.

Une facture sera émise par SHYRA Cloud & Solutions et remise au Client pour chaque Commande ou fourniture de Services. Les Parties peuvent également convenir que la facturation se fera lors de l'émission d'un bon de réception ou de Commande, ou en fonction de l'avancement des prestations nécessitant une facturation progressive.

Les conditions de détermination du coût des Prestations dont le prix ne peut être déterminé a priori ou précisé avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul pour vérifier ce coût, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client, conformément aux dispositions de l'article L 441-1 du Code de commerce.

Article 14 – Factures de consommation

Certaines Offres et Prestations proposées par SHYRA Cloud & Solutions permettent au Client de consommer des services supplémentaires fournis par des partenaires de SHYRA Cloud & Solutions. Dans ce cas, le Client reconnaît que toute somme facturée à SHYRA Cloud & Solutions pour des commandes directes auprès de ces partenaires sera due à SHYRA Cloud & Solutions sur demande immédiate et sans réserve.

Article 15 – Modification de commande et coûts supplémentaires

En cas d'anomalie, d'inexactitude ou d'insuffisance des données ou documents fournis par le Client, tels que l'absence d'audit systématique ou une erreur dans le nombre de Commandes, SHYRA Cloud & Solutions en informera le Client par écrit en précisant les délais et les coûts supplémentaires que cela engendre.

Le Client pourra alors choisir entre :

- Maintenir la Commande en réglant les coûts supplémentaires indiqués,
- Réduire la Commande pour se conformer à l'évaluation initialement prévue,
- Résilier la Commande selon les conditions de l'article 23 des présentes Conditions Générales.

Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la réception de la notification de SHYRA Cloud & Solutions pour faire connaître son choix. Passé ce délai et sans réponse écrite du Client, la Commande sera automatiquement annulée et les frais engagés pour les Prestations en cours ou réalisées resteront à la charge du Client.

En cas d'événements imprévisibles au sens de l'article 1195 du Code civil survenant au cours de l'exécution du contrat, les Parties appliqueront les dispositions de l'article 32 des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 16 – Conditions de règlement

Par défaut et sauf stipulation expresse contraire sur l'Offre, le bon de commande correspondant ou toute convention écrite conclue entre les Parties, le paiement des Prestations s'effectue par virement ou prélèvement bancaire dûment autorisé.

Les factures sont envoyées à l'adresse postale ou électronique spécifiée sur l'Offre, le bon de commande ou toute autre convention écrite entre les Parties. Le Client est responsable de la fourniture d'une adresse correcte, qu'elle soit physique ou électronique. SHYRA Cloud & Solutions ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur dans l'adresse fournie par le Client.

En option, les factures peuvent être disponibles directement sur le Compte client, conformément aux exigences légales et réglementaires en matière de facturation électronique.

À moins qu'une stipulation contraire ne soit mentionnée sur l'Offre, le bon de commande ou toute convention écrite conclue entre les Parties, les factures émises par SHYRA Cloud & Solutions doivent être réglées sans escompte dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture.

Article 17 – Pénalités de retard de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance suivante la date de règlement figurant sur une facture, SHYRA Cloud & Solutions se réserve le droit, sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts, de suspendre ses Prestations quinze (15) jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

Le non-paiement à l'échéance entraînera automatiquement pour le Client, sans nécessité de mise en demeure préalable, l'application

d'un intérêt de retard calculé à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de ce retard.

En outre, le Client devra également payer de plein droit une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, conformément aux dispositions légales en vigueur, sauf si SHYRA Cloud & Solutions justifie des frais supplémentaires. Tout coût supplémentaire pour le recouvrement sera également à la charge du Client, sur présentation des justificatifs. Cette indemnité sera due automatiquement et sans formalité en cas de retard de paiement. Cependant, ces indemnités ne pourront pas être réclamées si l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire empêche le paiement à l'échéance de la créance.

Article 18 – Gestion des Tickets d'Incidents

Une fois une prestation ou une offre acceptée par le client et établi par SHYRA Cloud & Solutions, le client pourra transmettre ses demandes techniques, informatiques, liées aux domaines suivants : ordinateurs portables, serveurs, pannes informatiques, réseaux, systèmes, téléphones portables, imprimantes ou toute question relative aux équipements cités dans l'article 4.1 ou à la gestion des services mentionnés dans l'article 6, selon l'offre souscrite.

Ces demandes devront être envoyées exclusivement à l'adresse mail suivante : support@shyra.fr ou se connecter sur l'interface support.shyra.fr pour effectuer une demande d'assistance.

En cas de violation des présentes conditions, SHYRA Cloud & Solutions se réserve le droit de suspendre ou de clôturer le ticket d'incident concerné.

Toute demande qui dépasse le cadre du contrat souscrit ou du périmètre, ou toute demande nécessitant des paramétrages serveurs impliquant un délai de traitement complexe et plus long, sera considérée comme un projet distinct. Dans ce cas, une Offre spécifique sera établie et envoyée au client pour validation avant toute intervention.

Article 19 – Modalités d'accès et d'utilisation

Pour envoyer un courrier électronique au support, le client doit indiquer dans le sujet de l'email un titre clair et concis décrivant brièvement le problème rencontré. Le corps du message doit contenir une description complète et détaillée de la situation, en précisant les circonstances du problème, les éventuels messages d'erreur affichés ainsi que les étapes préalables à l'incident. Afin de faciliter aux techniciens le traitement de la demande, il est recommandé de joindre des captures d'écran ou tout autre document pertinent, comme des fichiers de log ou des rapports, si nécessaire.

Toute demande qui dépasse le cadre du contrat souscrit, ou toute demande nécessitant des paramétrages serveurs impliquant un

délai de traitement supérieur à 2 jours, sera considérée comme un projet distinct. Dans ce cas, une offre spécifique sera établie et envoyée au client pour validation avant toute intervention.

19.1 Identification Unique des Tickets et SLA

Chaque ticket ouvert se verra attribuer une identification unique (ID) qui sera communiquée au client en réponse à l'ouverture du ticket. Cette identification doit être utilisée pour toute communication relative au problème signalé. À la première demande, le ticket sera considéré comme actif. Lorsqu'une réponse sera transmise par un membre de SHYRA Cloud & Solutions, le ticket passera en état "En attente de réponse" par le client. Pendant cette période, l'Accord de niveaux de service (SLA) sera temporairement suspendu jusqu'à ce qu'une nouvelle réponse soit reçue de la part du client.

Il est fortement déconseillé d'ouvrir un second ticket concernant le même problème, ce dernier pourrait ralentir le processus de traitement des tickets d'incident et entraîner des retards dans la résolution.

19.2 Durée de validité, suspension et résiliation

SHYRA Cloud & Solutions se réserve le droit de faire évoluer, modifier ou suspendre la méthode de gestion de tickets d'incidents sans préavis, pour des raisons de maintenance ou tout autre motif jugé nécessaire. En cas d'indisponibilité du support, quelle qu'en soit la cause, aucune indemnité ne sera due.

19.3 Traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre de la mise à disposition du support, SHYRA Cloud & Solutions peut traiter les données à caractère personnel des Utilisateurs pour fournir ce service. Ces données incluent, sans s'y limiter, le nom, le prénom, l'adresse e-mail de l'Utilisateur, ainsi que des informations de connexion telles que l'adresse IP, l'identifiant du périphérique, les journaux (fichiers logs), et les métadonnées associées.

SHYRA Cloud & Solutions agit en tant que responsable du traitement pour garantir la sécurité et la disponibilité de ses produits et services. Des informations détaillées sur ce traitement sont disponibles dans la Politique de confidentialité de SHYRA Cloud & Solutions.

De plus, SHYRA Cloud & Solutions peut envoyer à l'Utilisateur des newsletters et des informations sur ses activités. Ce traitement repose sur l'intérêt légitime de SHYRA Cloud & Solutions à communiquer des informations commerciales à ses clients existants. L'Utilisateur peut s'opposer à ces communications à tout moment en envoyant un e-mail à SHYRA Cloud & Solutions à l'adresse : info@shyra.fr. L'envoi de telles communications cessera au bout de trois ans à compter du dernier contact, sauf accord exprès de l'Utilisateur.

Article 20 – Responsabilité

Chacune des Parties s'engage à respecter les obligations qui lui incombent au titre du Contrat.

20.1 Responsabilité du client

Le Client déclare avoir reçu de SHYRA Cloud & Solutions toutes les informations et les conseils nécessaires au titre de la Prestation. Le Client s'engage à conserver un double des fichiers, données, mémoires, documents ou de tout autre élément qu'il pourrait confier à SHYRA Cloud & Solutions dans le cadre du Contrat. Le Client renonce par conséquent à rechercher la responsabilité de SHYRA Cloud & Solutions en cas de destruction ou perte d'informations et de fichiers ou de dommages qui pourraient leur être causés. En cas de perte d'un élément précité par SHYRA Cloud & Solutions, le Client s'engage à lui en restituer un nouvel exemplaire, dans les meilleurs délais, sans frais, ni pénalités.

Le Client reste en tout état de cause responsable des moyens qu'il utilise et qui ne sont ni fournis, ni mis à sa disposition par le Prestataire, à l'exception des progiciels exploités sur le site du Prestataire.

Le Client est responsable en cas de manquement aux obligations qui lui incombent en application des présentes.

Le Client est le seul responsable de l'utilisation, de la conservation, de l'affectation et de la confidentialité des mots de passes ou des moyens d'authentification qui lui ont été confiées ou confiés à des

Utilisateurs. Il fait son affaire personnelle des risques liés à sa divulgation ou sa mauvaise utilisation. Il doit en conséquence et dans son propre intérêt prendre toutes les mesures qu'il estimerait nécessaires pour en garantir la sécurité et la plus stricte confidentialité. Le Client s'engage à garantir SHYRA Cloud & Solutions contre toute réclamation émanant d'un tiers du fait d'un quelconque dommage consécutif à la perte, au vol ou à l'utilisation non autorisée de son mot de passe. Le Client reconnaît que la seule obligation du Prestataire au titre des présentes est une obligation limitée à la fourniture d'un service opérationnel, au profit du Client et de ses Utilisateurs. A ce titre, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de la mauvaise utilisation du service, tant par le Client que ses Utilisateurs. Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponses pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications, et reconnaît notamment :

- que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient qu'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication

de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement, de toutes informations à caractère sensible est effectuée par l'Utilisateur à ses risques et périls.

En cas d'intervention du personnel de SHYRA Cloud & Solutions dans les locaux du Client, ce dernier s'assure de maintenir un niveau de sécurité pour ces personnels équivalent à celui de son propre personnel. En tout état de cause, le Client ne pourra laisser seul un personnel de SHYRA Cloud & Solutions dans ses locaux et s'assurera de la présence effective d'au moins un des membres de son propre personnel.

20.2 Responsabilité de SHYRA Cloud & Solutions

SHYRA Cloud & Solutions décline toute responsabilité concernant le contenu des documents fournis par le Client. L'entreprise n'offre aucune garantie ni engagement quant à la conformité, la pertinence, l'exactitude, la véracité, la modification ou les éventuelles conséquences juridiques desdits documents. En cas de mise en cause de la responsabilité de SHYRA Cloud & Solutions dans le cadre du Contrat par le Client, le montant des dommages et intérêts qui pourrait être attribué est plafonné au montant hors taxes de la prestation à l'origine du préjudice. La responsabilité de SHYRA Cloud & Solutions ne saurait être engagée en cas de faute commise par le Client ou par un tiers.

SHYRA Cloud & Solutions ne peut être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles dans les cas de force majeure définis par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence en vigueur, conformément aux dispositions de l'article 27 des présentes. La société ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects subis par le Client. Sont considérés comme des préjudices indirects, à titre d'exemple et sans limitation :

- Toute action ou réclamation initiée par un tiers contre le Client, ainsi que toute condamnation en découlant.
- Toute perte de réputation, de bénéfices, de commandes, de clientèle, de prospects, d'exploitation ou de chiffre d'affaires subie par le Client.

Article 21 – Confidentialités du document et des systèmes

Confidentialité du document

Ce document est strictement confidentiel et demeure la propriété exclusive de SHYRA Cloud & Solutions. Toute reproduction ou diffusion, même partielle, en dehors de l'entreprise à laquelle il est destiné, est formellement interdite.

Compatibilité des systèmes

SHYRA Cloud & Solutions informe le Client de l'importance de maintenir une compatibilité entre ses propres systèmes et les équipements électroniques confiés ou livrés. Une prestation complémentaire pourra être proposée pour garantir cette compatibilité.

Article 22 – Cession et Sous-Traitance

Les droits et obligations accordés au Client dans le cadre du présent contrat sont strictement personnels. Le Client ne peut en aucun cas céder, sous-traiter, transférer ou disposer de tout ou partie de ces droits et obligations sans l'autorisation écrite et préalable de SHYRA Cloud & Solutions.

De son côté, SHYRA Cloud & Solutions est autorisée à sous-traiter tout ou partie des prestations prévues dans le cadre du contrat. Toutefois, SHYRA Cloud & Solutions restera responsable envers le Client de l'exécution des prestations définies dans les présentes.

Article 22 – Résiliation

En cas de non-respect par l'une des Parties de ses obligations contractuelles, et si ce manquement n'est pas corrigé dans un délai de trente (30) jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ledit manquement à l'adresse du siège social de la Partie concernée, l'autre Partie pourra prononcer la résiliation du Contrat de plein droit. Cette résiliation s'effectuera sous réserve de l'indemnisation de tous les préjudices que la Partie victime pourrait revendiquer conformément aux dispositions des présentes. La résiliation n'affecte pas les autres droits ou recours dont pourrait bénéficier la Partie lésée à l'encontre de la Partie fautive.

En cas de résiliation ou de non-renouvellement du Contrat, les Parties conviennent de respecter les dispositions suivantes :

– Le Client devra s'acquitter du règlement des Prestations déjà réalisées, conformément aux conditions financières convenues dans le Contrat.

– SHYRA Cloud & Solutions transmettra au Client, aux frais de ce dernier, tous les éléments en sa possession relatifs aux Prestations effectuées dans le cadre du Contrat. Cette remise s'effectuera sans préjudice des dommages et intérêts que SHYRA Cloud & Solutions pourrait revendiquer en cas de manquement du Client à ses obligations.

En cas de résiliation anticipée par le Client, étant donné que le prix a été calculé en tenant compte de la durée du Contrat, des volumes prévisionnels indiqués dans le devis ou la proposition commerciale, ainsi que de la mobilisation de ressources humaines qualifiées et d'équipements adaptés, le Client devra verser à SHYRA Cloud & Solutions, en plus de toutes les sommes dues à la date de résiliation, une indemnité de résiliation correspondant à 100 % du chiffre d'affaires prévisionnel restant non honoré.

Article 23 – Réversibilité

La réversibilité est un service permettant au Client de récupérer ses données et de restituer les supports des logiciels et services fournis par SHYRA Cloud & Solutions lors de la résiliation de la totalité du Service.

Le Client ne peut solliciter la réversibilité que si les factures préalablement émises par SHYRA Cloud & Solutions ont été réglées et que le Contrat n'a pas été résilié pour une faute du Client.

Sauf en cas de résiliation anticipée, le Client informera SHYRA Cloud & Solutions de sa volonté de mettre en œuvre la réversibilité des données et de l'option choisie par lettre recommandée avec avis de réception ou par courrier électronique, en respectant un préavis d'au moins 3 mois avant le terme du service ou la fin du contrat.

À la fin du Contrat, il est précisé que SHYRA Cloud & Solutions pourra prendre en charge la réversibilité de la Prestation, c'est-à-dire le transfert des services vers un autre prestataire, selon les conditions convenues entre les Parties et à la charge du Client.

Il est spécifié que SHYRA Cloud & Solutions :

- Utilisera des moyens techniques standards et disponibles sur le marché ;
- Organisera, en collaboration avec le Client, la reprise et le transfert des services ;
- Fournira toutes les informations nécessaires à la récupération des données ;
- Communiquera au Client le coût associé à la réversibilité, conformément aux conditions tarifaires prévues dans les conditions particulières, et pourra établir un devis détaillé sur simple demande du Client ;
- Indiquera au Client le délai de réalisation de la réversibilité, tel que défini dans les conditions particulières ;
- Mettra à jour les informations relatives à la réversibilité, le cas échéant.

Article 24 – Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre des Prestations et Produits fournis, SHYRA Cloud & Solutions pourra être amenée à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client. Dans ce cadre, les Parties reconnaissent et acceptent que le Client soit considéré comme responsable du traitement, tandis que SHYRA Cloud & Solutions agira en qualité de sous-traitant.

Il est rappelé que SHYRA Cloud & Solutions ne saurait voir sa responsabilité engagée pour toute non-conformité du Client au

RGPD, sauf en cas de faute directement imputable à SHYRA Cloud & Solutions.

Chacune des Parties s'engage à respecter la réglementation en vigueur relative au traitement des données à caractère personnel, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

24.1 Caractéristiques du traitement

Dans le cadre où SHYRA Cloud & Solutions traite des données à caractère personnel pour le compte du Client en tant que sous-traitant, les caractéristiques du traitement – notamment l'objet, la

durée, la nature et la finalité du traitement, ainsi que le type de données concernées et les catégories de personnes affectées – sont précisées dans l'Offre et/ou les Conditions Particulières.

Le Client conserve l'entière responsabilité de déterminer le type de données à caractère personnel traitées ainsi que les catégories de personnes concernées. Il lui appartient donc de préciser ces éléments lors de la commande, au sein de l'Offre et/ou des Conditions Particulières.

Les données à caractère personnel traitées par SHYRA Cloud & Solutions pour le compte du Client dans le cadre des Services seront désignées comme les « Données Confiées ».

Tout traitement de données à caractère personnel réalisé en dehors du cadre strict des Services (par exemple, la gestion des coordonnées professionnelles des employés de l'autre Partie à des fins de suivi contractuel) relèvera de la responsabilité exclusive de chaque Partie, chacune agissant alors en tant que responsable du traitement indépendant.

24.2 Obligations du prestataire

- Traiter les Données Confiées uniquement dans le cadre strict et nécessaire des Prestations, et plus généralement, n'agir que sur instruction écrite et documentée du Client, sous réserve que ces instructions soient conformes à la réglementation en vigueur et aux termes du Contrat ;
- Informer immédiatement le Client si une instruction semble enfreindre la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et suspendre son exécution jusqu'à confirmation ou modification de ladite instruction par le Client ;
- Garantir que les personnes autorisées à accéder aux Données Confiées dans le cadre du Contrat s'engagent à en préserver la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- S'assurer que les personnes habilitées à traiter les Données Confiées reçoivent une formation adaptée sur la protection des données personnelles ;
- Communiquer au Client les coordonnées du délégué à la protection des données. Celui-ci peut être contacté à l'adresse e-mail suivante : info@shyra.com ;
- Informer le Client, avant toute mise en œuvre du traitement, lorsque SHYRA Cloud & Solutions est légalement tenue de procéder à un traitement des Données Confiées en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit applicable d'un État membre, sauf si cette obligation d'information est interdite pour des raisons d'intérêt public.
- Adopter toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, en conformité avec l'article 32 du RGPD, afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des Données Confiées. Ces mesures doivent notamment prévenir toute altération, destruction, perte accidentelle ou illicite, ainsi que tout accès, usage ou divulgation non autorisés. Elles doivent également être adaptées à l'état de l'art et proportionnées aux risques liés au

traitement et à la sensibilité des données concernées, en particulier lorsqu'elles sont transmises via un réseau ;

- Mettre en place un système d'habilitations permettant de restreindre l'accès aux données à caractère personnel aux seules personnes strictement autorisées. Ces dernières devront être soumises à une obligation contractuelle ou légale de confidentialité et de protection des données ;
- Maintenir et ajuster en continu les mesures de sécurité en fonction des évolutions technologiques, sans réduction du niveau de protection ni impact négatif sur la réalisation des Prestations. Toute modification substantielle des dispositifs de sécurité devra être soumise à l'accord préalable des Parties et fera l'objet d'une proposition chiffrée validée par le Client.

24.3 Exercice des droits des personnes

Le Client est seul responsable de la gestion des demandes émanant des personnes concernées par le traitement de leurs données personnelles, conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données. Cela inclut notamment les droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité des données, ainsi que le droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée, y compris le profilage.

SHYRA Cloud & Solutions, dans la limite de son rôle et de son périmètre d'intervention, s'engage à apporter une assistance au Client afin de l'aider à répondre aux demandes des personnes concernées. Cette assistance sera fournie dans des conditions raisonnables et proportionnées, et les éventuels frais associés seront à la charge du Client.

Dans ce cadre, SHYRA Cloud & Solutions s'engage à :

- Fournir une réponse au Client dans un délai maximum de 10 jours ouvrés pour toute demande relative aux données personnelles traitées, afin de lui permettre de répondre dans les délais légaux impartis ;
- Transmettre dans les meilleurs délais au Client toute demande d'exercice des droits reçue directement de la part d'une personne concernée. Sauf indication écrite contraire du Client, ce dernier assumera seul la gestion et le suivi de ces demandes.

24.4 Notification des violations de données à caractère personnel

SHYRA Cloud & Solutions informera le Client dans les meilleurs délais de toute violation de données à caractère personnel (au sens de l'article 4 du RGPD) dès qu'elle en aura connaissance. SHYRA Cloud & Solutions apportera une assistance raisonnable afin d'aider le Client à remplir ses obligations éventuelles en matière de notification auprès de l'autorité de contrôle compétente et/ou d'information des personnes concernées. Les frais liés à cette assistance seront à la charge du Client.

24.5 Contrôle du respect des obligations du prestataire et les obligations du client

Afin de garantir la conformité aux obligations en matière de protection des données, SHYRA Cloud & Solutions mettra à disposition du Client toutes les informations nécessaires et autorisera la réalisation d'audits sous certaines conditions. Le Client ne pourra effectuer qu'un seul audit par période de douze mois et devra en assumer l'intégralité des coûts. L'audit devra être mené durant les heures ouvrées et ne pourra excéder deux jours ouvrés. Il pourra être réalisé directement par le Client ou par un auditeur externe dont le choix devra être validé par les deux parties. Dans le cas où un auditeur externe interviendrait, celui-ci devra être couvert par une assurance responsabilité professionnelle, car SHYRA Cloud & Solutions pourra engager sa responsabilité en cas de préjudice causé.

Le Client devra informer SHYRA Cloud & Solutions par écrit au moins quarante-cinq jours avant la date souhaitée pour l'audit afin que les deux parties puissent convenir ensemble d'une date appropriée. L'audit ne devra en aucun cas perturber l'exécution des services assurés par SHYRA Cloud & Solutions ni affecter son activité de manière générale. Si l'audit entraîne une interruption totale ou partielle des prestations, cette interruption ne pourra être prise en compte dans l'évaluation des engagements de qualité de service de SHYRA Cloud & Solutions et ne pourra engager sa responsabilité.

Tous les documents, informations et données transmis au Client ou aux auditeurs pendant l'audit seront considérés comme strictement confidentiels et devront être traités avec la plus grande discrétion. SHYRA Cloud & Solutions s'engage à collaborer activement à ces audits, sous réserve que les frais correspondants soient pris en charge par le Client. Ce dernier sera également responsable de tout dommage ou perte causée à SHYRA Cloud & Solutions du fait de l'audit, que celui-ci soit réalisé directement par le Client ou par un auditeur mandaté.

Le Client, en tant que responsable du traitement, doit s'assurer qu'il dispose d'une base légale conforme à la réglementation en vigueur pour traiter les Données Confiées. Il lui revient également de veiller à ce que ces données aient été collectées de manière licite et transparente avant d'être transmises à SHYRA Cloud & Solutions.

Le Client est tenu d'informer de manière complète les personnes concernées sur l'utilisation de leurs données, conformément aux dispositions légales applicables, notamment celles des articles 13 et 14 du RGPD.

Il s'engage également à respecter toutes les obligations qui lui incombent en matière de protection des données, notamment celles imposées par le RGPD. Toute instruction relative au traitement des Données Confiées par SHYRA Cloud & Solutions devra être documentée par écrit.

Le Client devra s'assurer que SHYRA Cloud & Solutions respecte ses obligations en matière de protection des données, aussi bien avant le début du traitement que tout au long de sa durée. Il doit aussi mettre en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir un niveau de sécurité adéquat, en tenant compte des risques pour les droits et libertés des personnes concernées. La protection de ses propres systèmes informatiques relève de sa seule responsabilité.

24.6 Sous-traitance ultérieure

Pour assurer l'exécution des Prestations définies dans le Contrat, SHYRA Cloud & Solutions peut faire appel à des sous-traitants ultérieurs qui traiteront certaines Données Confiées pour le compte du Client. Le Client reconnaît cette possibilité et donne son accord général à l'utilisation de ces sous-traitants, sous réserve du respect des dispositions prévues par le présent article.

Tout sous-traitant ultérieur devra s'engager à respecter des obligations contractuelles en matière de protection des données équivalentes à celles définies dans ce Contrat. Il devra garantir la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données.

En cas de modification des sous-traitants ultérieurs, que ce soit par le remplacement d'un sous-traitant existant ou l'ajout d'un nouveau, SHYRA Cloud & Solutions en informera le Client à l'avance. Ce dernier pourra alors exprimer ses objections quant à ces changements.

Si un sous-traitant ultérieur ne respecte pas ses obligations en matière de protection des données, SHYRA Cloud & Solutions restera entièrement responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution des engagements de ce sous-traitant.

Article 25 – Confidentialité

Chacune des Parties considère comme strictement confidentiels tous les documents, informations, données ou concepts dont elle pourrait prendre connaissance lors de la négociation ou de l'exécution du Contrat (les « Informations Confidentielles ») et s'engage à ne pas les divulguer. Chaque Partie doit mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité des Informations Confidentielles de l'autre Partie.

Le Client s'interdit particulièrement de divulguer toute information, quelle qu'en soit la nature (notamment le savoir-faire, la méthodologie, les procédés, les techniques de SHYRA Cloud & Solutions et de ses sous-traitants, ainsi que les spécifications techniques et fonctionnelles des produits et services), sous quelque forme que ce soit (écrite, orale, magnétique, électronique, graphique ou numérique), dont il pourrait avoir connaissance durant l'exécution du Contrat.

Le Client reconnaît que ces informations relèvent du secret des affaires, tel que défini à l'article L. 151-1 du Code de commerce, et sont protégées par les dispositions des articles L. 151-2 et suivants du Code de commerce. En conséquence, il participe à la préservation du caractère secret de ces informations conformément aux stipulations du Contrat.

SHYRA Cloud & Solutions s'engage à garder confidentielles les données et informations communiquées par le Client, mais ne pourra être tenu responsable des divulgations effectuées par des tiers ou des sous-traitants qui n'ont pas été choisis par SHYRA Cloud & Solutions.

Cependant, ne seront pas considérées comme des Informations Confidentielles les informations suivantes :

Celles qui sont tombées dans le domaine public ; Celles dont la Partie récipiendaire peut prouver qu'elle en avait déjà connaissance avant leur transmission, sans violation d'une obligation de confidentialité ; Celles développées indépendamment par la Partie récipiendaire.

Chaque Partie s'engage à faire respecter cette obligation par ses salariés, dirigeants, mandataires sociaux, sociétés-mères, filiales et sous-traitants éventuels. De plus, le contrat de travail de tous les membres du personnel de SHYRA Cloud & Solutions inclut une clause de confidentialité et de secret professionnel.

Tous les collaborateurs de SHYRA Cloud & Solutions sont tenus, par contrat, au secret professionnel, ainsi qu'à la neutralité et à la discrétion vis-à-vis du personnel des Clients. Les informations et documents auxquels ils ont accès sont considérés comme strictement confidentiels, et SHYRA Cloud & Solutions s'engage à faire respecter cette obligation tout au long de leur période d'emploi.

Article 26 – Force majeure

Les Parties ne pourront en aucun cas être tenues responsables des manquements ou retards dans l'exécution des Prestations résultant d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et reconnu par la jurisprudence des tribunaux français. Parmi les événements considérés comme force majeure, sans que cette liste soit exhaustive, on peut citer : les grèves chez un fournisseur d'une des Parties, les blocus et embargos, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, le blocage des télécommunications, les incendies dans les locaux de l'une des Parties ou de ses fournisseurs, les pandémies, les confinements et autres mesures gouvernementales équivalentes, les inondations, et d'autres catastrophes naturelles.

Lorsqu'un cas de force majeure survient, l'exécution du Contrat ainsi que les obligations qui en découlent sont suspendues à partir de la réception de la notification de l'événement par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen écrit

permettant d'établir la preuve de sa réception, à l'exception de l'obligation de régler les paiements dus jusqu'au jour de l'apparition du cas de force majeure.

L'exécution du Contrat reprendra dès que l'événement de force majeure prendra fin, et les Parties seront à nouveau tenues de respecter toutes les obligations contractuelles. Si un cas de force majeure persiste pendant plus de trente (30) jours, le Contrat pourra être résilié de manière immédiate et de plein droit, sans intervention judiciaire, par l'une ou l'autre des Parties, après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen garantissant la preuve de la réception de la notification par l'autre Partie. La résiliation prendra effet le jour suivant la réception de la notification par l'autre Partie.

Article 27 – Référence

SHYRA Cloud & Solutions se réserve le droit de citer le Client à titre de référence commerciale, sous réserve de l'accord préalable du Client.

Article 28 – Non sollicitation de personnel

Sauf accord contraire entre les Parties, chacune d'elles s'interdit, pendant la durée du Contrat et pendant une période de deux ans après sa cessation, d'engager, de faire engager ou de tenter de débaucher directement ou indirectement un collaborateur, membre du personnel ou salarié de l'autre Partie, soit pour son propre compte, soit pour celui d'un tiers. En cas de non-respect de cet engagement, la partie contrevenante devra verser à l'autre une indemnité égale au montant total des salaires et honoraires bruts payés à ce collaborateur ou salarié au cours des douze mois précédant l'acte concurrentiel susmentionné.

Article 29 – Non-renonciation

Le fait qu'une des parties ne se prévale pas d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque des obligations prévues dans le Contrat ne pourra pas être interprété comme une renonciation à cette obligation pour l'avenir.

Article 30 – Nullité

Si une ou plusieurs clauses des présentes sont jugées invalides ou annulées en vertu d'une disposition légale en vigueur ou d'une décision de justice définitive, elles seront considérées comme non écrites. Toutefois, cela n'affectera ni la validité du Contrat ni celle des autres clauses, qui conserveront pleinement leur effet.

Article 31 – Imprévision

En cas de survenance d'événements imprévisibles au sens de l'article 1195 du Code civil, ou non anticipés par les Parties lors de la signature du Contrat, et ayant pour effet de perturber significativement le contexte politique, administratif, économique

ou technique, entraînant une charge excessive pour l'une des Parties dans l'exécution du Contrat, celles-ci s'engagent à :

– Se consulter afin de convenir ensemble d'ajustements équitables ou de modifications aux conditions d'exécution du Contrat. À cette fin, elles devront se réunir dans un délai de trois (3) jours suivant la réception, par l'une d'elles, d'une notification écrite de l'autre précisant la nature des événements et leurs conséquences. Les Parties négocieront de bonne foi pour trouver une solution permettant la poursuite du Contrat dans des conditions atténuant la charge supportée par la Partie concernée, tout en garantissant une exécution équilibrée au bénéfice de l'autre.

– En cas d'échec des négociations dans un délai de trois (3) mois suivant la notification, ou en cas de refus de l'une des Parties, celles-ci pourront convenir de mettre fin au Contrat. Cette résiliation devra respecter un préavis d'un (1) mois et s'effectuera sans frais, indemnités ou versement de dommages et intérêts.

Article 32 – Engagement Éthique

32.1 Respect des Droits Humains, Sociaux et de l'Environnement

Le Prestataire s'engage à respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent en vertu des lois et réglementations nationales, européennes et internationales en matière d'identification des risques et de prévention des atteintes graves aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes, ainsi qu'à l'environnement (ci-après les « réglementations relatives aux droits humains, sociaux et environnementaux »).

Cet engagement inclut notamment, en France, le respect de la Loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre (« Loi sur le devoir de vigilance »), et au Royaume-Uni, le respect du Modern Slavery Act 2015 du 26 mars 2015, visant à lutter contre toute forme d'esclavage moderne et de trafic d'êtres humains au sein des entreprises exerçant une activité au Royaume-Uni et de leurs chaînes d'approvisionnement.

Article 33 – Engagements Éthiques et Conformité

33.1 Lutte contre la Fraude et la Corruption

SHYRA Cloud & Solutions attache une importance primordiale à la lutte contre la fraude et la corruption et attend de ses Clients qu'ils adhèrent aux mêmes principes en respectant les législations et réglementations en vigueur, notamment la Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

À ce titre, SHYRA Cloud & Solutions déclare que ses dirigeants, employés et collaborateurs respectent strictement les lois et réglementations nationales, européennes et internationales en matière de lutte contre la fraude et la corruption. Ils s'engagent à

ne pas offrir, ni accepter d'avantage indu, qu'il soit financier ou d'une autre nature, depuis l'entrée en relation commerciale. SHYRA Cloud & Solutions prendra toutes les mesures raisonnables pour prévenir toute tentative de corruption ou d'influence illicite.

33.2 Engagements du Prestataire

Tout au long de la relation commerciale, SHYRA Cloud & Solutions s'engage à respecter et à faire respecter les dispositions du présent article par : Les sociétés qu'elle contrôle ou qui la contrôlent, directement ou indirectement, conformément aux articles L. 233-3 et L. 233-16 II du Code de commerce. Ses sous-traitants impliqués dans ses activités. Ses partenaires et cocontractants intervenant dans l'exécution des Prestations.

SHYRA Cloud & Solutions mettra en place et maintiendra des politiques et procédures internes pour garantir le respect de ces engagements. De plus, elle s'engage à :

- Informer immédiatement le Client de tout événement porté à sa connaissance impliquant un avantage indu, qu'il soit financier ou d'une autre nature.
- Apporter toute assistance nécessaire au Client en cas de besoin sur ces sujets.

33.3 Modification de la Législation ou de la Réglementation

En cas d'évolution des lois et/ou réglementations relatives aux droits humains, à la lutte contre la fraude et la corruption, ayant un impact sur l'exécution des Prestations par : SHYRA Cloud & Solutions, Les entités qu'elle contrôle ou qui la contrôlent, Ses sous-traitants, Ses obligations légales et réglementaires applicables, SHYRA Cloud & Solutions et le Client se réuniront afin d'identifier et d'intégrer les modifications nécessaires au Contrat pour en garantir la conformité avec les nouvelles exigences légales.

33.4 Manquements aux Obligations du Présent Article

À la demande du Client, SHYRA Cloud & Solutions justifiera du respect de ses engagements en matière de conformité et de lutte contre la corruption. Si, pour quelque raison que ce soit, SHYRA Cloud & Solutions se trouvait dans l'incapacité de se conformer aux réglementations applicables, elle en informera immédiatement le Client. Les Parties se réuniront alors dans les meilleurs délais afin de trouver une solution acceptable.

Dans le cas où aucun accord ne serait trouvé pour la mise en œuvre d'actions correctives dans un délai raisonnable, ou si le Client estime que la poursuite du Contrat dans les conditions initiales l'exposerait à un risque de non-conformité, il pourra procéder à sa résiliation selon les conditions prévues à l'article 23 des présentes Conditions Générales. Le cas échéant, SHYRA Cloud & Solutions devra tenir le Client informé de l'avancement des actions correctives mises en œuvre, via les instances de gouvernance contractuelles ou tout autre moyen approprié.

Article 34 – Règlement des Litiges

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français et régies par les dispositions légales en vigueur en France. En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du présent Contrat, les Parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable par le biais de discussions et de négociations de bonne foi.

Si aucun accord amiable ne peut être trouvé dans un délai raisonnable, et sauf disposition légale impérative contraire, tout litige découlant de l'application ou de l'exécution du Contrat sera porté devant le Tribunal de Commerce compétent. Celui-ci statuera en conformité avec la législation française en vigueur au moment du litige.

En contractant avec SHYRA Cloud & Solutions, le Client reconnaît expressément la compétence exclusive des juridictions françaises et accepte que tout contentieux soit tranché conformément aux règles du droit français.

Article 35 – Acceptation du Client

Toute commande passée auprès de **SHYRA Cloud & Solutions** implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, sans réserve.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente, les accepter sans exception ni réserve, et s'engager à respecter l'ensemble des obligations qui en découlent.

Il est expressément convenu que seules ces Conditions Générales de Vente, ainsi que les éventuelles conditions particulières convenues avec **SHYRA Cloud & Solutions**, s'appliquent à la relation contractuelle, à l'exclusion de tout autre document, y compris les conditions générales d'achat du Client, lesquelles seront inopposables au Prestataire, même si ce dernier en a eu connaissance.

Article 36 – Dispositions finales

Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales de Vente et le Contrat sont régis par le droit français. Tout litige relatif à leur formation, leur validité, leur exécution ou leur interprétation, qui ne pourrait être résolu à l'amiable, sera soumis aux tribunaux compétents dans le ressort du siège social de **SHYRA Cloud & Solutions**.

Entrée en vigueur et durée

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter de leur acceptation par le Client et restent applicables pour toute la durée de la relation contractuelle.

SHYRA CLOUD & SOLUTIONS

Société immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro RCS Paris B 927 862 193, domiciliée à 1, Rue Montauban 75015 Paris. Société spécialisée en conseils et infogérance d'infrastructure haute disponibilité, serveur dédié, cloud public, cloud privé...