

CENTREON SERVICES CLOUD  
-  
CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

CE DOCUMENT VOUS EST FOURNI UNIQUEMENT A TITRE DE  
TRADUCTION  
SEULES LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN ANGLAIS VOUS  
SONT APPLICABLES  
ELLES SONT ACCESSIBLES EN CLIQUANT SUR LE LIEN SUIVANT :  
<https://centreon.com/legal/en/Cloud-Services-terms-ROW>

**INTRODUCTION****DEFINITIONS**

1. 6
2. 7
3. 8
4. 10
5. 13
6. 15
7. 16
8. 17
9. 17
10. 18
11. 19
12. 20
13. 20
14. 21
15. 21
16. 22
17. 22
18. 23
19. 23
20. 23

**ANNEXE A: ENTITE CONTRACTANTE, REGIONS ET MONNAIE DE PAIEMENT**

## INTRODUCTION

---

Ces conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après désignées les « Conditions Générales ») ont vocation à définir les conditions dans lesquels vous utilisez les services fournis par CENTREON dans le cadre du Contrat que vous avez conclu. Si les Services Cloud CENTREON vous sont fournis à titre d'essai gratuit (version de production ou version bêta), les dispositions pertinentes des Conditions Générales vous sont également applicables. En accédant au site internet de CENTREON ou en souscrivant aux services fournis par CENTREON, vous acceptez ces Conditions Générales. Si vous contractez au nom et pour le compte d'une personne morale, vous garantissez avoir le droit, l'autorité et la capacité d'engager cette personne morale et ses Filiales par les présentes Conditions Générales, auquel cas le terme « **Client** » se réfère à la personne morale susmentionnée et à ses Filiales. Si vous n'avez pas la capacité de représenter cette personne morale et ses Filiales ou si vous refusez d'être lié par les présentes Conditions Générales, vous êtes prié ne pas utiliser les Services Cloud CENTREON. Les termes « **Client** », « **Vous** » ou « **Votre** » ou les termes connexes désignent la personne morale et ses Filiales.

L'objet de ces Conditions Générales est d'établir les conditions dans lesquelles le Client peut souscrire aux Services Cloud CENTREON tels que décrits dans le Bon de Commande que Vous avez signé. Ces Conditions Générales accompagnées du Bon de Commande et des Annexes constituent l'intégralité du Contrat conclu entre le Client et CENTREON ayant pour objet la souscription aux Services Cloud fournis par CENTREON. Il supprime et remplace tous les accords, déclarations et propositions écrits ou oraux échangés entre les Parties antérieurement, ayant le même objet. Les Conditions Générales prévalent sur les éventuelles conditions d'achat du Client. En cas de contradiction entre les Conditions Générales et le Bon de Commande, le Bon de Commande prévaut.

**Pour faciliter votre compréhension, une version française des Conditions Générales peut vous être fournie. En cas de contradiction entre la version française et anglaise des Conditions Générales, la version anglaise prévaut.**

Les titres des Conditions Générales sont employés à titre indicatif et ne doivent pas être pris en compte pour l'interprétation au fond des Conditions Générales.

## DEFINITIONS

---

Lorsqu'ils sont employés avec une Majuscule, les termes suivants ont la signification qui suit :

« **Administrateur** » désigne la personne physique, désignée par le Client dans le Bon de Commande, possédant les droits les plus étendus pour gérer l'Application, créer des nouveaux Comptes Utilisateurs et paramétrer les droits des Utilisateurs.

« **Application** » désigne la suite logicielle cloud CENTREON, développée par CENTREON et choisie par le Client, au moment de la conclusion du Contrat. Le terme « suite logicielle » signifie un programme informatique construit pour être commercialisé auprès de différents utilisateurs, leur offrant les mêmes fonctionnalités standardisées. Le Client peut accéder à l'Application en se connectant à l'Infrastructure via internet. L'Application est décrite dans la Documentation et dans le Bon de Commande, qui mentionnent la suite logicielle commandée par le Client.

« **Authentification** » désigne la procédure permettant à l'Utilisateur de l'Application de communiquer et confirmer son identité grâce à son Identifiant et son mot de passe.

« **Bon de Commande** » désigne le bon de commande fourni par CENTREON et utilisé par le Client pour souscrire aux Services Cloud.

« **CENTREON** » désigne, selon le lieu du siège social du Client :

- **France, South Europe, MEA & APAC aera** (as specified in SCHEDULE A), **Centreon Software Systems France**, a société par actions simplifiée (Simplified joint-stock company) registered under French law under number 842 894 743 RCS Paris, with a capital of 417 100 EUR and having its registered office at 28/34 rue du Chateau des Rentiers 75013 Paris, FRANCE;
- **Régions Luxembourg & Europe** (telles que définies à l'Annexe A), **Centreon Software Systems Luxembourg**, une société à responsabilité limitée (SARL) enregistrée au Luxembourg sous le numéro B224590, au capital de 190 000 €, portant le numéro d'identification 2018 2428 753 et dont le siège social est sis 5 place de la Gare L-1616 Luxembourg, LUXEMBOURG ;
- **Régions Suisse & ACH** (telles que définies à l'Annexe A), **Centreon Software Systems Switzerland**, une société à responsabilité limitée (SARL) enregistrée en Suisse sous le numéro CH-660.3.087.018-9 – IDE : CHE-223-308-214, au capital de 1 300 000 CHF et dont le siège social est sis rue du Général-Dufour, 20, C/O LPG Genève Fiduciaires de Suisse SARL, CH1204, Genève, SUISSE ;
- **Italie** (telle que définie à l'Annexe A), **Centreon Software Systems Italia**, une société à responsabilité limitée (S.R.L) enregistrée en Italie sous le numéro REA 2653940, au capital de 50 000 € et dont le siège social est sis Viale Monte Nero n. 84 – 20135 Milano, ITALIE.

Il est précisé que chaque entité contractante est pleinement autonome et est la seule partie au Contrat avec le Client en fonction de la localisation du siège social du Client. Par conséquent, les entités susmentionnées ne peuvent être tenues conjointement et/ou solidairement responsables en cas de survenance d'un litige ou d'un préjudice, ce qui signifie que seule l'entité contractante désignée par les présentes peut voir sa responsabilité engagée dans la limite de ce qui est prévue au Contrat.

« **Collecteur** » désigne le logiciel fourni par CENTREON que le Client installe sur son infrastructure informatique en suivant les instructions de CENTREON.

« **Compte Utilisateur** » désigne l'accès donné à un Utilisateur. Chaque Utilisateur doit posséder son propre Compte Utilisateur et un Identifiant unique.

« **Contrat** » désigne les Conditions Générales, le Bon de Commande et les éventuelles conditions spéciales qui forment un seul et même contrat.

« **Date d'entrée en vigueur** » désigne la date du premier des événements suivants : (i) la signature de la dernière Partie signataire, (ii) l'acceptation ces Conditions Générales (y compris, la signature du Bon de Commande) et (iii) le Client a accès aux Services Cloud.

« **Documentation** » désigne toutes les informations relatives à l'utilisation de l'Application, y compris une description des fonctionnalités de l'Application et la liste des prérequis à l'utilisation de l'Application, telles que décrites dans le Bon de Commande.

« **Données Client** » désigne les données, informations ou matériels que le Client fournit ou rend accessible dans le cadre de l'utilisation du Service Cloud.

« **Erreur** » désigne toute anomalie affectant le fonctionnement de l'Application, qu'elle soit due à un défaut de programmation ou à toute autre cause, y compris à une erreur d'utilisation imputable au Client ou à un dommage.

« **Erreur Bloquante** » désigne une Erreur entraînant la défaillance de la totalité des fonctionnalités de l'Application.

« **Erreur Semi-Bloquante** » désigne une Erreur entraînant la défaillance d'une partie des fonctionnalités de l'Application.

« **Erreur Non-Bloquante** » désigne une Erreur qui n'est ni une Erreur Bloquante, ni une Erreur Semi-Bloquante.

« **Exceptions** » désigne l'un des événements suivants : (a) un manquement du Client aux termes du Contrat, du Bon de Commande ou des Conditions Générales ; (b) un manquement du Client à configurer et utiliser l'Application conformément à la Documentation ; (c) une erreur imputable à l'environnement Client ; (d) un cas de force majeure tel que définit plus loin dans le Contrat ; (e) la suspension, par CENTREON, de l'accès des Utilisateurs à l'Application; ou (f) une période de maintenance avant laquelle CENTREON aura préalablement notifier le Client par email ou via la service de support dans les conditions de l'Article 3.

« **Filiale** » désigne une entité qui contrôle ou est contrôlée par le Client ou qui est sous contrôle conjoint du Client et d'une Partie, « contrôle » signifiant la propriété direct ou indirect d'au moins 50% des droits de vote ou tout autre moyen de contrôle de fait d'une société. Les Filiales de chaque Partie peuvent contracter sous les présentes Conditions Générales en signant un Bon de Commande.

« **Identifiant** » désigne le code d'accès unique assigné à un Utilisateur, qui, associé à un mot de passe, permet à l'Utilisateur de s'authentifier afin d'accéder à l'Application.

« **Infrastructure** » désigne l'infrastructure d'hébergement mise à la disposition du Client et des Utilisateurs par CENTREON sur laquelle l'Application tourne et la Base de données du Client est hébergée. Le tout constitue un service électronique interactif en ligne en mode « SaaS » (Software as a Service), accessible à l'adresse fournie par CENTREON.

« **Interface Administrateur** » désigne l'interface en ligne, accessible sur la plateforme cloud CENTREON à une adresse communiquée par mail au Client, permettant à l'administrateur d'administrer l'Application, de créer ou supprimer les comptes Utilisateurs et de paramétrer les comptes de chaque Utilisateur au moyen de son identifiant et de son mot de passe (créé au moment de la souscription). La plupart des modifications effectuées via l'Interface Administrateur sont susceptibles de modifier le montant des redevances payables par le Client, selon les conditions tarifaires spécifiées dans le Bon de Commande.

« **Impôts** » ou « **Taxes** » désignent toute forme d'imposition de quelque nature que ce soit, y compris les intérêts, surimpositions ou pénalités, imposée par quelque que ce soit, due au titre du Contrat ou des Services Cloud ou s'y rapportant, à l'exception des impositions basées sur le revenu net de CENTREON.

« **Logiciel** » désigne le logiciel téléchargeable commercialisé par CENTREON (y compris les Mises à jour) inclus avec les Applications.

« **Mises à jour** » désigne les corrections de bugs, les améliorations, les mises à niveau et les nouvelles versions qui sont, d'une manière générale, mises à la disposition des clients de CENTREON.

« **Partie** » désigne individuellement le Client ou CENTREON, selon le cas, et « **Parties** » désigne les deux.

« **Poller** » désigne

« **Produit** » désigne l'unité de mesure défini dans le Bon de Commande et les conditions particulières le cas échéant.

« **SaaS** » (Software as a Service) désigne la mise à disposition à distance des fonctionnalités de l'Application, en utilisant la technologie internet, accessible via le réseau internet ; L'Application et la Base de données restant sur l'Infrastructure CENTREON.

« **Services Cloud** » désigne les services destinés aux professionnels, les Applications et les autres services (tel que la maintenance et le support) offerts par CENTREON.

« **Service(s) Tiers** » désigne les produits, applications, services, logiciels, réseaux, systèmes, répertoires, sites internet, bases de données et informations de tiers auxquels vous pouvez accéder ou que vous pouvez activer conjointement avec les Services Cloud, y compris, sans limitation, les services tiers qui peuvent être intégrés directement dans les Comptes Utilisateurs par Vous ou d'après Vos instructions.

« **Tiers** » désigne toute autre personne que CENTREON, ses clients et Vous, comme par exemple, un sous-traitant. Les clients de CENTREON sont considérés comme des Tiers lorsqu'ils n'agissent pas en qualité de client dans une situation ou transaction donnée, par exemple dans le cas où un client est également un fournisseur ou partenaire de CENTREON.

« **Utilisateur** » désigne un salarié ou prestataire du Client qui a besoin d'accéder à l'Application en vertu du Contrat.

## 1. ACCESS ET SUSPENSION

---

- 1.1. Pré-requis. Le Client reconnaît et accepte que la fourniture des Services Cloud par Centreon est conditionnée par le respect des pré-requis techniques énoncés dans les présentes ou tout autre document technique s'y rapportant. Les pré-requis sont définis comme un ensemble de conditions nécessaires, telles que, et sans que cette liste ne soit limitative, l'environnement, les configurations requises, et notamment, l'installation d'un Collecteur sur l'infrastructure du Client qu'il lui appartient de déployer et mettre à jour. En aucun cas Centreon ne pourra être tenu responsable des résultats ou performances des Services cloud fournis dans la mesure où le non-respect des pré-requis a un impact négatif sur lesdits résultats ou performances.
- 1.2. Accès à l'Application et utilisation. CENTREON concède au Client un droit d'accès aux Applications limité, non-exclusif, non-transférable, ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence et d'utilisation basé sur le nombre de Produits spécifiés dans le Bon de Commande durant la durée de l'une des Applications (comme précisé dans le Bon de Commande) pour les besoins internes du Client (le « **But Autorisé** »).
- 1.3. Seuls les Utilisateurs du Client peuvent accéder et utiliser les Services Cloud commandés par le Client ci-dessous. Le Client est responsable de maintenir la sécurité des Comptes Utilisateurs, des mots de passe (y compris mais pas seulement les mots de passes des Administrateurs et des Utilisateurs) et de ses fichiers. Le Client est également responsable de l'utilisation des comptes Utilisateurs par les Utilisateurs ou par toute autre personne ou entité qui a accès aux comptes Utilisateurs via ou par l'intermédiaire du Client, que le Client en soit ou non informé ou que le Client l'ait consenti ou pas (à moins que l'accès non

autorisé soit imputable à CENTREON). Si le Client est informé d'un accès non autorisé au Compte Utilisateur, le Client y mettra immédiatement fin et en informera CENTREON sans délai.

- 1.4. Accès gratuit. Si les Services Cloud sont fournis au Client en tant qu'évaluation, version beta, version candidate ou gratuite, tel que spécifié dans le Bon de Commande, CENTREON accorde par les présentes au Client un droit d'accès et d'utilisation limité, non exclusif, non transférable et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence de la version beta, candidate ou gratuite des Applications, dans les conditions du Contrat. Le droit d'accès et d'utilisation du Client prendra fin à la date prévue dans le Bon de Commande applicable ou immédiatement par simple décision discrétionnaire de CENTREON, notifiée au Client.

Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, l'Application et la Documentation fournie dans le cadre du présent paragraphe sont fournies au Client en l'état, sans indemnisation, assistance ou garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. Exceptés les cas dans lesquels ces dispositions sont en contradiction avec le présent paragraphe, les dispositions des Conditions Générales s'appliquent à l'Application fournie pour évaluation, en version beta, candidate ou à titre gratuit.

- 1.5. Restrictions. Sauf autorisation expresse dans le Contrat, le Client ne doit pas, et doit s'assurer que les Utilisateurs non plus, directement ou indirectement : (i) accorder de licences, de sous-licences, de crédit-bail, louer, vendre, revendre, prêter, transférer, distribuer, traduire ou accorder tout autre transfert de droits sur les Services Cloud ; (ii) effectuer de l'ingénierie inverse, décompiler ou désassembler ou obtenir ou tenter de créer, dériver ou obtenir le code qui n'est pas open source des Services Cloud ; (iii) modifier, traduire, améliorer ou changer de quelque manière que ce soit les Services Cloud ou créer des œuvres dérivées des Services Cloud, y compris créer et distribuer des modules complémentaires ou d'améliorations ou incorporer les Services Cloud dans un autre produit, sauf accord exprès entre les Parties ; (iv) copier, reproduire, publier, télécharger ou transmettre les Services Cloud ou tout autre matériel fourni en relation avec ceux-ci ; (v) supprimer, aliéner ou altérer tout droit d'auteur, de marque ou tout autre droit de propriété portant sur les éléments inclus dans les Services Cloud ; (vi) contourner ou tenter de contourner les moyens mis en œuvre par CENTREON pour contrôler l'accès aux composants, caractéristiques et fonctions des Services Cloud ou pour empêcher une utilisation non autorisée des Services Cloud ; ou interférer avec, compromettre ou perturber l'intégrité ou les performances des Services Cloud ou l'utilisation des Services Cloud par tout Tiers ; (vii) utiliserB ou exploiter de quelque manière que ce soit les Services Cloud à des fins autres que le But Autorisé, y compris à des fins d'analyse comparative, d'analyse concurrentielle ou de développement d'un logiciel concurrent ; ou (viii) utiliser les Services Cloud pour violer les droits de tiers ou les lois applicables ou pour stocker ou transmettre du matériel contrefait, diffamatoire, illégal ou délictuel ou stocker du matériel en violation des droits de tiers ou des lois applicables.
- 1.6. Le Client s'engage à ce que les Utilisateurs respectent les termes du Contrat. Le Client est responsable envers CENTREON et, le cas échéant, ses Filiales des conséquences d'une violation des termes du Contrat.

## **2. NATURE DES SERVICES**

---

CENTREON s'engage à mobiliser tous les moyens techniques et humains permettant de fournir les Services Cloud dans le cadre du Contrat.

CENTREON fournit au Client, un accès à l'Application en mode SaaS (*Software As A Service*) 24/24 et 7/7, sous réserve des interruptions dues à une maintenance planifiée en dehors des horaires habituellement

ouvrables du Client et des interruptions dues à une cause hors du contrôle de CENTREON. Ces interruptions temporaires ne peuvent ouvrir droit à une quelconque indemnisation du Client par CENTREON.

L'Application est hébergée sur l'Infrastructure de CENTREON et CENTREON ne fournit pas une copie de l'Application au Client, sous quelque forme ou moyen que ce soit. Cependant, un Collecteur « sur site » (*on-premise*) est fourni au Client qui l'installe sous sa seule responsabilité en suivant les instructions de CENTREON.

Il appartient au Client de s'assurer que ses données transmises sur l'infrastructure sont exemptes de toute erreur.

A la Date d'entrée en vigueur du Contrat, le Client transmettra à CENTREON le nom et le contact d'une personne physique désignée en tant qu'Administrateur.

Les Comptes Utilisateurs peuvent être créés par le Client via l'Interface Administrateur ou automatiquement synchronisés avec un Service Tiers.

Le Client a la possibilité, sous sa responsabilité, de gérer les accès donnés à chaque Utilisateur via l'Interface Administrateur.

### 3. ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICES (SLA)

---

Cet accord de niveau de service (« **SLA** ») a pour but de déterminer le taux de disponibilité de l'Application CENTREON. Le présent SLA s'applique à défaut d'un accord spécifique entre les Parties dans le Bon de Commande et/ou les conditions spéciales.

#### Definitions

« **Indisponibilité** » désigne le cas dans lequel l'Application CENTREON est affectée par une Erreur Bloquante ou une Erreur Semi-Bloquante. L'Indisponibilité ne comprend pas les cas dans lesquels elle est due, directement ou indirectement à une Exception.

« Taux de Disponibilité Mensuel » désigne le total du nombre de minutes d'un mois calendaire auquel est soustrait le nombre de minutes d'Indisponibilité dans ce même mois, le tout divisé par le total de minutes d'un mois calendaire. La formule de calcul applicable est la suivante :

$$\frac{((\text{nombre de minutes dans le mois}) - (\text{total de minutes d'Indisponibilité dans le mois})) \times 100}{(\text{Total de minutes dans le mois})}$$

Lorsque le Client n'a accès à l'Application que durant une fraction d'un mois calendaire, le Taux de Disponibilité Mensuel doit être calculé sur un mois calendaire complet et non pas sur la fraction du mois durant laquelle le Client a eu accès à l'Application. CENTREON déterminera de bonne foi le Taux de Disponibilité Mensuel en se fondant sur le monitoring effectué par CENTREON.

« **Crédit** » désigne le crédit accordé par CENTREON dans les conditions du paragraphe 3.1 (« Disponibilité de l'Application et Crédits ») ci-dessous.

#### 3.1. Disponibilité de l'Application et Crédits

Niveaux de Services. CENTREON fera ses meilleurs efforts pour rendre l'Application disponible à un Taux de Disponibilité Mensuelle d'au moins 99,5% durant un mois calendaire (le « **Niveau de Disponibilité Garanti** »). Dans le cas où CENTREON n'atteint pas le Niveau de Disponibilité Garanti (une « **Violation du Taux de Disponibilité** »), le Client sera éligible à recevoir un Crédit dans les conditions définies ci-dessous.

#### Taux de disponibilité standard

Taux de Disponibilité Mensuel	Pourcentage de Crédits
Moins de 99,5% mais égal ou supérieur à 98,5%	5%
Moins que 98,5% mais égal ou supérieur à 97,5%	10%
Moins que 97,5% mais égal ou supérieur à 96%	20%
Moins que 96%	30%

Calcul du Crédit. Les Crédits sont calculés en multipliant (x) le pourcentage de Crédit applicable par (y) le produit du total de la redevance annuelle effectivement payée par le Client à CENTREON au titre du Bon de Commande concerné, divisé par douze (12) mois.

Maximum de Crédits accordable. Les Crédits accordés au cours d'un même mois ne peuvent en aucun cas dépasser trente pour cent (30%) du montant total payé par le Client à CENTREON au titre du mois concerné pour accéder aux Services Cloud en vertu du Bon de Commande.

### 3.2. Demande de Crédits et Procédure de Versement

Demande de Crédits. Afin de recevoir ses Crédits, le Client doit en faire la demande en envoyant un courriel à [SLAclaim@centreon.com](mailto:SLAclaim@centreon.com) (une « **Demande** ») dans les trente (30) jours suivants la survenance de la Violation du Taux de Disponibilité. Le courriel doit contenir les dates et horaires de chaque Violation du Taux de Disponibilité alléguée.

Attribution des Crédits. Si le Taux de Disponibilité Mensuel allégué dans la Demande du Client est confirmé par CENTREON et est inférieur au Niveau de Disponibilité Garanti, alors CENTREON attribuera les Crédits au Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la fin du mois durant lequel la Demande du Client est acceptée par CENTREON. Si le Client n'introduit pas sa Demande de Crédits ou ne fournit pas les informations requises dans les délais, le Client ne percevra pas de Crédit. CENTREON informera le Client du montant des Crédits qui s'imputera sur les futures sommes dues par le Client (paiement par compensation). L'octroi de Crédits par CENTREON ne pourra en aucun cas ouvrir droit à une autre forme de paiement ou de remboursement au bénéfice du Client. Les Crédits ne sont pas payables en espèce et s'imputeront sur les futures sommes dues par le Client à CENTREON.

En introduisant une Demande de Crédits, le Client accepte que les Crédits qu'il reçoit soient sa seule et unique forme d'indemnisation et constituent l'entière réparation à laquelle il a le droit au titre de la Violation du Taux de Disponibilité. Il renonce donc à toute autre forme d'indemnisation en réparation des dommages causés par la Violation du Taux de Disponibilité.

#### 4. TRAITEMENT DES DONNÉES

---

Définitions :

Dans le cadre de l'Article 4, « **CENTREON** » désigne Centreon, société par actions simplifiée immatriculée en France sous le numéro 483 494 589 RCS Paris, au capital de 500 000 € et ayant son siège social au 28/34 rue du Château des Rentiers 75013 Paris, qui est le responsable du traitement des données.

CENTREON s'engage à respecter la confidentialité des données fournies par le Client pour l'exécution du Contrat, conformément au « Règlement sur la protection des données » tel que défini ci-après.

Pour les besoins du présent Accord, le « **Règlement sur la protection des données** » désigne la réglementation française et européenne applicable en matière de protection des Données à caractère personnel, notamment : La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée, le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données applicable depuis le 25 mai 2018, la Directive 2002/58/CE du 12 juillet 2002 dite « Vie privée et communications électroniques », telle que modifiée, ainsi que tout autre réglementation européenne susceptible de modifier ou compléter les dispositions en vigueur à la date du présent Accord et qui est applicable à l'une des Parties.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, CENTREON peut, le cas échéant, avoir accès à des informations traitées par le Client dans le cadre de ses activités, et qualifiées de données à caractère personnel au sens du Règlement sur la protection des données (ci-après dénommées « **Données à caractère personnel** »).

Le Client conserve l'entier contrôle des Données à caractère personnel et est responsable, en tant que responsable du traitement, du respect des dispositions du Règlement sur la protection des données.

CENTREON agira exclusivement, en ce qui concerne ces Données à caractère personnel, en tant que sous-traitant au sens du Règlement sur la protection des données.

CENTREON traitera les Données à caractère personnel correspondantes aux seules fins de fournir les Services Cloud au Client pendant la durée du présent Contrat.

Les Données à caractère personnel traitées par CENTREON pour le compte du Client sont les suivantes : nom, prénom, fonction, numéro de téléphone, adresse électronique et adresse postale.

Le Client, en sa qualité de responsable de traitement, garantit par les présentes que les Données à caractère personnel qu'il fournit à CENTREON dans ce cadre sont traitées par celui-ci conformément au Règlement sur la protection des données et qu'il a obtenu ou obtiendra toutes les autorisations requises pour que CENTREON puisse fournir le Service Cloud, y compris les autorisations relatives à la confidentialité, au transfert des données à l'international (traitées dans le respect des lois et de la jurisprudence des pays depuis lesquels et vers lesquels ces Données Personnelles sont transférées), les consentements nécessaires pour le téléchargement de logiciels dans le cadre des Services Cloud et le cas échéant les autorisations nécessaires afin que des courriels commerciaux puissent être envoyés par CENTREON aux destinataires conformément aux loi anti-spam applicables. Le Client s'engage à documenter par écrit ses instructions concernant le traitement des Données à caractère personnel qu'il confie à CENTREON.

Le Client s'engage à documenter par écrit ses instructions concernant le traitement des Données à

caractère personnel qu'il confie à CENTREON.

D'une manière générale, le Client s'engage à :

- Répondre dans les meilleurs délais aux questions de CENTREON sur les modalités de traitement des Données à caractère personnel, et notamment sur le choix des éventuels sous-traitants ;
- Prendre en compte les conseils de CENTREON sur le respect du Règlement sur la protection des données, et à consulter CENTREON en cas de difficultés ;
- Informer rapidement CENTREON de toute réclamation ou difficulté pouvant résulter d'une violation de sécurité afin de coordonner la réponse, et collaborer avec CENTREON à cet égard ;
- Superviser le traitement effectué en son nom par CENTREON.

CENTREON, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à respecter ses obligations au titre du Règlement sur la protection des données, et notamment à :

- Traiter les Données à caractère personnel uniquement pour la finalité précitée (fournir au Client les services couverts par le présent Contrat) ;
- Traiter les Données à caractère personnel conformément aux instructions du Client. Si CENTREON considère qu'une instruction du Client viole le Règlement sur la protection des données, CENTREON s'engage à en informer immédiatement ce dernier ;
- Si CENTREON doit transférer des Données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne, elle s'engage à en informer le Client, à moins que la loi applicable n'interdise cette information pour des motifs d'intérêt public ;
- Garantir la sécurité et la confidentialité des Données à caractère personnel traitées, conformément aux dispositions du présent Contrat et du Règlement sur la protection des données ;
- S'assurer que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel sont contractuellement tenues au respect de la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale de confidentialité appropriée et reçoivent la formation nécessaire sur la protection des Données à caractère personnel.

En cas de recours à d'autres sous-traitants, CENTREON devra obtenir une autorisation écrite préalable et spécifique du Client.

Le(s) sous-traitant(s) ultérieur(s) sera(ont) soumis aux mêmes obligations que CENTREON.

Il incombe à CENTREON de s'assurer que le(s) sous-traitant(s) ultérieur(s) offre(nt) des garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des Données à caractère personnel, afin que le traitement réponde aux exigences du Règlement sur la protection des données.

Si le(s) sous-traitant(s) ultérieur(s) ne remplit (remplissent) pas ses (leurs) obligations en matière de protection des données, CENTREON reste entièrement responsable envers le Client de l'exécution par le(s) autre(s) sous-traitant(s) de ses (leurs) obligations.

Dans la mesure où les Données à caractère personnel sont initialement collectées par le Client, il appartient à ce dernier de fournir les informations pertinentes aux personnes concernées par les opérations de traitement effectuées par CENTREON pour son compte au moment de la collecte des

données.

Centreon assiste le Client pour répondre aux demandes concernant l'exercice des droits d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition, du droit à la limitation du traitement, du droit à la portabilité des données et du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris de profilage).

Lorsque les personnes concernées demandent à CENTREON d'exercer leurs droits, CENTREON transmet ces demandes dès qu'elle les reçoit, par courriel au Client à l'adresse mail communiquée par le Client à CENTREON.

CENTREON notifiera par écrit au Client toute violation des Données à caractère personnel dans un délai de quarante-huit (48) heures après en avoir été informé.

Cette notification sera accompagnée de toute la documentation pertinente pour permettre au Client (i) de prendre toutes les mesures appropriées ou de donner des instructions à CENTREON à l'effet de prendre les mesures appropriées, (ii) si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité compétente.

Il incombe au Client d'informer les personnes concernées si le Règlement sur la protection des données l'exige.

CENTREON s'engage, si nécessaire, à assister le Client dans la réalisation d'une étude d'impact sur la protection des données.

CENTREON s'engage, le cas échéant, à assister le Client dans la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

CENTREON s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires à la sécurité et à l'intégrité des Données à caractère personnel qu'elle traite de telle sorte que le traitement effectué pour le compte du Client réponde aux exigences du Règlement sur la protection des données et garantisse la sauvegarde des droits des personnes concernées.

Plus précisément, CENTREON s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes, au minimum :

- Authentification de l'Utilisateur (mot de passe individuel, certificat, signature...);
- Sauvegarde des données ;
- Mesures de continuité de l'activité (détecteurs de fumée, extincteurs, etc.) ;
- Sécurité des locaux (fermeture des portes, badges, etc.) ;
- Sécurité des serveurs (mot de passe administrateur, mises à jour, etc.) ;
- L'archivage ;
- Mesures de protection en cas d'échange de données (par exemple, protocole "https") ;
- Le cryptage des données (chiffrement) ;

A l'expiration du Contrat, CENTREON s'engage, sur les instructions du Client à :

- Supprimer toutes les Données à caractère personnel qu'elle a été amenée à traiter pour le compte du Client, sous réserve de toute obligation légale applicable ; et/ou
- Renvoyer toutes les Données à caractère personnel au Client, étant précisé que le renvoi doit être associé à la suppression de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de

CENTREON, sauf si la loi applicable exige la conservation des Données à caractère personnel. Une fois les copies supprimées, CENTREON fournira une preuve écrite de la suppression.

Les Parties s'engagent à se communiquer le nom et les coordonnées de leur délégué à la protection des données, si elles en ont désigné un conformément au Règlement sur la protection des données.

CENTREON s'engage à fournir au Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris d'inspections, par le Client ou tout autre auditeur qu'il aurait désigné, et à apporter son concours à ces audits.

En outre, dans la mesure où CENTREON est tenue, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, de traiter les Données à caractère personnel du Client (et/ou des employés du Client), elle s'engage à le faire conformément au Règlement sur la protection des données et à la politique de confidentialité de CENTREON.

### **Données non personnelles**

Lors de l'utilisation des Produits CENTREON, CENTREON collecte des données anonymes et non personnelles concernant l'utilisation des serveurs, des hôtes, des services, des pollers et des statistiques d'utilisation de la suite logicielle afin de les intégrer dans son programme d'amélioration de l'expérience utilisateur (UEIP). Ces informations sont utilisées dans le seul but d'améliorer l'expérience de l'Utilisateur et pour aucune autre utilisation.

Les données collectées par le système de surveillance CENTREON sont choisies par le Client et doivent être limitées aux données opérationnelles qui ne comprennent pas d'informations personnellement identifiables ("PII"). La réglementation sur les Données à caractère personnel ne s'applique pas à ces données opérationnelles.

## **5. OBLIGATIONS DU CLIENT**

---

Le Client reconnaît et accepte que l'utilisation réussie des Services Cloud fournis dans le cadre de ce contrat requiert une coopération active et une implication du Client. Le Client est responsable de s'assurer que ses systèmes et infrastructures sont compatibles avec les Services Cloud et répondent aux exigences techniques spécifiées par CENTREON. A ce titre, et pendant toute la durée du présent Contrat, le Client respectera les politiques/recommandations d'utilisation, les lignes directrices ou les restrictions de l'utilisation des Services Cloud disponibles à tout moment sur le site internet de CENTREON et qu'il s'engage à consulter régulièrement, afin d'assurer une utilisation sécurisée et appropriée des Services Cloud. En aucun cas, la responsabilité de CENTREON ne pourra être engagée si l'interruption des Services Cloud est liée à un manquement du Client à son obligation de coopération. Le Client reconnaît que la capacité de CENTREON à fournir les Services Cloud peut dépendre de la coopération et de la réactivité du Client. Tout retard ou défaut de fourniture de la coopération requise peut entraîner des retards ou des limitations dans la fourniture desdits Services Cloud.

Les obligations de coopération du Client en vertu de cette clause survivront à la résiliation ou à l'expiration du Contrat dans la mesure nécessaire pour accomplir les obligations en cours ou les activités de transition.

- 5.1. Le Client déclare que l'Application est conforme à ses besoins et qu'il possède les prérequis décrits dans la Documentation.

Le Client s'engage à :

- transmettre, sous son entière responsabilité, toutes les informations nécessaires à l'exécution du Contrat, et garantit l'exactitude de ces informations. Il s'engage à informer CENTREON de toute modification de ces informations ;
- payer le prix des Services Cloud contractuellement prévue, dans les conditions fixées à l'Article 9 « Conditions Financières » ;
- respecter les droits de propriété intellectuelle de CENTREON ;
- ne pas utiliser l'Application d'une manière qui affecterait le bon fonctionnement ou la sécurité de l'Infrastructure.
- s'assurer que tous les Utilisateurs, et en particulier la (ou les) personne(s) préalablement désignée(s) par le Client ayant le droit d'appeler le service de support, dans les conditions définies à l'Article 6 « Support technique et Maintenance », sont suffisamment formée(s) à l'utilisation de l'Application et des technologies basiques d'internet ;
- s'assurer que les données transférées sur l'Infrastructure n'interfèrent pas avec le bon fonctionnement de l'Infrastructure ou de l'Application.

En particulier, le Client s'engage à ne pas stocker des données sur l'Infrastructure qui :

- contiennent ou sont susceptibles de contenir des virus ; ou
- qui sont illégales, immorales ou violent les droits d'un Tiers, en particulier les droits de propriété intellectuelles.

En conséquence, le Client est responsable des dommages que ces données ou que lui-même causent à CENTREON, un Tiers, à l'Infrastructure ou à l'Application et garantit CENTREON contre toute éventuelle poursuite d'un Tiers à l'encontre de CENTREON basée sur ces données.

5.2. Le Client s'engage à veiller à la confidentialité et la sécurité des moyens d'accès afin que seuls les Utilisateurs aient accès à l'Application et à l'Infrastructure CENTREON. Le Client doit veiller à ce que les Utilisateurs ne divulguent pas leurs Identifiants ni leurs mots de passe. Le Client s'engage à informer CENTREON sans délai de toute divulgation, volontaire ou accidentelle (ex : perte ou vol) des Identifiants et mots de passe. En cas d'Authentification par un Utilisateur au moyen de son Identifiant et mot de passe, les opérations réalisées sous cet Identifiant sont irréfragablement présumées avoir été réalisées par le titulaire de cet Identifiant.

5.3. Le client accepte de se conformer à la Politique d'Utilisation accessible à <https://centreon.com/legal/en/Cloud-Services-Fair-Use-Policy>.

En cas de violation de la Politique d'Utilisation, le Client s'expose à ce que son accès aux Services Cloud soit limité voir suspendu notamment en cas de risque d'endommagement de l'Infrastructure, et cela sans préjudice de tout dommage et intérêts que Centreon serait en droit de demander. En aucun cas, ces mesures ne peuvent ouvrir droit à un quelconque droit à indemnisation au bénéfice du Client.

## 6. SUPPORT TECHNIQUE ET MAINTENANCE

---

- 6.1. CENTREON fournit une assistance et une maintenance corrective et évolutive de l'Application. A cette fin, le Client désignera une ou plusieurs personnes physiques en tant qu'interlocuteurs privilégiés, seuls autorisés à appeler le service de support.

Il est expressément convenu que les demandes relatives à l'assistance et la maintenance sont effectuées par le Client auprès du service support de CENTREON, accessible par téléphone (+33 1 76 42 05 27) ou par mail à [support@Centreon.com](mailto:support@Centreon.com) les jours ouvrables, du Lundi au Mardi, de 9h00 à 18h00, exceptés lors des éventuels jours de fermeture de CENTREON. Le fuseau horaire applicable dépend de la localisation de l'entité CENTREON contractante et de la localisation du Client tel que précisé à l'Annexe A.

L'assistance technique couvre :

- les questions sur l'utilisation de l'Application ;
- les demandes de mises à jour ;
- les conseils techniques sur les fonctionnalités de l'Application.

- 6.2. Le support n'a pas vocation à se substituer à une formation adéquate des Utilisateurs à l'utilisation des Services Cloud. CENTREON se réserve le droit de proposer une formation payante au Client si il est constaté que les Utilisateurs ne sont pas correctement formés à l'utilisation des Services Cloud. Si le Client ne souscrit pas à une telle formation, CENTREON se réserve le droit de ne plus répondre aux sollicitations qui font apparaître un manque de formation des Utilisateurs. CENTREON n'est pas tenu d'effectuer les changements demandés par le Client.

- 6.3. En cas d'Erreur affectant l'Application, CENTREON s'engage à intervenir dans les conditions et délais fixés dans le présent Article. Seules les Erreurs qui peuvent être reproduites par CENTREON seront prises en charge au titre de la maintenance. Les Erreurs doivent être décrites de manière précise, avec des détails du contexte de leur survenance et des captures d'écran. Cependant, CENTREON ne garantit pas qu'une solution pourra être trouvée dans les délais fixés ci-dessous, ni que les Erreurs rapportées pourront être systématiquement corrigées, surtout si l'Erreur est d'une particulière complexité et requiert des recherches complémentaires.

Par ailleurs, sont exclues du périmètre des prestations fournies par CENTREON au titre du présent Contrat les interventions dues aux faits suivants :

- En cas d'usage anormal de l'Application ou de violation des dispositions contractuelles ou de la Documentation par le Client ;
- En cas de violation des droits de propriété intellectuelle de CENTREON par le Client ;
- En cas de tentative d'accès au code source de l'Application ou de modification apportée à l'Application sans l'approbation préalable de CENTREON ;
- En cas de modification apportée par le Client ou un Tiers aux données traitées par l'Application par tout autre moyen que par le biais de l'Application.

Les erreurs qui ne sont pas directement ou exclusivement attribuables à l'Application sont expressément exclus de l'obligations de maintenance. Le Client s'engage à effectuer les mises à jour de sa configuration

informatique ou de son navigateur requises par CENTREON. Le Client sera notifié par CENTREON des mises à jour de l'Application. CENTREON déploiera des mises à jour mineures de manière automatique. Les mises à jour majeures (qui requièrent ou impliquent des modifications substantielles de l'interface utilisateur) seront déployées selon un calendrier défini avec le Client.

- 6.4. En cas de survenance d'une Erreur, CENTREON s'engage à intervenir à distance, dans les délais définis ci-dessous, fonctions de la nature de l'Erreur. Le délai court à compter de la réception de l'appel téléphonique du Client ou à compter de la réception du mail par CENTREON décrivant l'Erreur et toutes les circonstances permettant de la reproduire.
- En cas d'Erreur Bloquante, CENTREON interviendra dans un délai maximum de 90 minutes les jours ouvrés ;
  - En cas d'Erreur Semi-Bloquante, CENTREON interviendra dans un délai maximum de quatre (4) heures les jours ouvrés ;
  - En cas d'Erreur Non-Bloquante, CENTREON interviendra dans un délai maximum de huit (8) heures les jours ouvrés.
- 6.5. Nonobstant ce qui précède, si l'Application est fournie au Client à titre d'évaluation, de beta, de version candidate ou à titre gratuit, tel qu'identifié dans le Bon de Commande, CENTREON ne s'engage pas sur un temps de prise en charge des Erreurs.

## 7. CONFIDENTIALITE

---

Toute information fournie par l'une des Parties à l'autre ou à laquelle une Partie a accès durant la négociation et/ou l'exécution du Contrat, de quelque nature que ce soit (technique, financière, légale, commerciale, stratégique) transférée sous forme matérielle (contenue dans un support physique de quelque forme ou nature que ce soit) ou sous forme immatérielle (audiovisuelle, verbale ou support numérique etc. ) qui, au moment de la divulgation, est (i) désignée comme confidentielle ou (ii) qu'une personne exerçant un jugement commercial raisonnable tiendrait, compte tenu des circonstances, comme étant confidentielle ou propre, est confidentielle (l' « **Information Confidentielle** »).

Les Parties s'engagent à garder confidentielle l'Information Confidentielle et à la traiter avec autant de précautions ou avec des précaution similaires à celles habituellement appliquées à ses propres informations confidentielles, ainsi qu'à faire respecter la même obligation de confidentialité à leurs employés, quels que soient leurs postes ou leurs positions.

Les Parties acceptent que les informations suivantes ne soient pas considérées comme étant confidentielles :

- (i) les informations dans le domaine public ;
- (ii) les informations déjà connues par la Partie destinataire antérieurement à leur transfert par l'autre Partie et qui ne sont pas soumises à des obligations de confidentialité ;
- (iii) les informations obtenue de manière légale auprès d'un Tiers ayant le droit de fournir de telles informations ou indépendamment du Contrat ;
- (iv) les informations dont la loi exige la divulgation, à condition que la Partie destinataire donne un préavis raisonnable à la Partie divulgatrice pour lui permettre d'introduire une demande d'ordonnances judiciaires de protection.

Les termes du présent article resteront en vigueur durant la durée du Contrat et pendant une durée de dix (10) ans à compter de son terme pour quelque raison que ce soit.

## **8. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

---

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par les Utilisateurs, les droits de propriété intellectuelle de CENTREON, notamment sur les Services Cloud, les marques et logos appartenant à CENTREON. Les Utilisateurs s'engagent à respecter et à faire respecter les dispositions relatives à la propriété des Services Cloud.

## **9. CONDITIONS FINANCIERES**

---

- 9.1. Paiement. Le Client paiera CENTREON conformément au(x) Bon(s) de commande applicable(s). Les prix des Services Cloud sont indiqués dans un Bon de Commande et n'incluent pas les taxes ou les frais des prestataires de services (tels que le traitement des paiements ou la gestion des fournisseurs).
- 9.2. Prix. Le prix annuel des Services Cloud dépend du nombre de Produits pour les services souscrits mensuellement (comme indiqué dans la grille de tarification décrite dans la Bon de Commande).
- 9.3. Toute augmentation du nombre de Produits est susceptible de résulter en une augmentation du prix, conformément à la grille de tarification décrite dans le Bon de Commande. Cependant, toute augmentation du prix requiert l'agrément préalable du Client. Une augmentation du prix agréée par le Client est ensuite automatiquement renouvelée par tacite reconduction de mois en mois.

Exceptionnellement et durant une période de trois (3) mois courant au jour du 1er dépassement, le nombre de Produits peut excéder de 10% le nombre prévu dans le Bon de Commande sans pour autant que cela résulte en une augmentation du prix du par le Client. Durant cette période, CENTREON contactera le Client pour mettre à jour son abonnement. Le Client reconnaît être informé que CENTREON peut, à tout moment et à sa seule discrétion, suspendre le seuil de tolérance exceptionnel de 10% susmentionné si il s'avère que les négociations commerciales pour modifier l'abonnement ne sont pas fructueuses. CENTREON notifiera la suspension susmentionnée une (1) semaine avant sa mises en place.

Au-delà de ce seuil de tolérance de 10%, le nombre de Produits sera automatiquement bloquée afin qu'aucun autre Produit ne puisse être supervisé par l'Application. Dans ce cas, CENTREON contactera le Client afin de mettre à jour son abonnement. Dès que le nombre de Produits aura atteint 90% du nombre prévu au Contrat, CENTREON fera ses meilleurs efforts pour en avertir le Client.

- 9.4. Taxes. Tous les prix sont indiqués HT et le Client devra payer ou, le cas échéant, rembourser CENTREON de toutes les taxes relatives au Contrat. Si le Client est tenu de retenir ou de déduire des taxes du paiement du prix, le montant payable à CENTREON sera augmenté du montant de ces taxes afin que CENTREON reçoive le montant total du prix et des frais. Si CENTREON a l'obligation légale de payer ou de collecter les Taxes dont le Client est redevable, le montant approprié sera facturé et payé par le Client, sauf si le Client fournit à CENTREON un certificat d'exonération fiscale valide délivré par l'autorité fiscale compétente. Le fait que CENTREON ne facture pas initialement au Client les taxes applicables ne libère pas le Client de son obligation contractuelle concernant ces taxes.

9.5. Paiement. Le montant forfaitaire du prix annuel hors-taxes payé par le Client en contrepartie des Services Cloud est fixé dans le Bon de Commande. Sauf stipulation expresse contraire figurant au Bon de Commande, les redevances sont facturées annuellement à terme à échoir. Les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture, nettes et sans escompte terme à échoir, sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande. Les redevances sont facturées en Euros ou en dollar américains (USD) ou en dollar canadien (CAD) ou en francs suisse (CHF) ou en Livre sterling (GBP), en fonction de l'entité Centreon qui émet les présentes conditions et de la localisation géographique du siège social du Client (cf. Annexe A). Les risques de taux de change sont supportés par le Client. Comme précisé plus haut, toutes les redevances s'entendent hors taxes (y compris en cas de retenue à la source). Les taxes appliquées sont celles prévues par la réglementation en vigueur et, au cas où celles-ci seraient modifiées, les variations de prix qui en résulteraient prendraient effet dès le jour de leur mise en application. Le prix TTC est indiqué sur la facture correspondante.

Les redevances sont automatiquement révisées, à chaque renouvellement, en proportion de l'indice français SYNTEC (<https://www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec/>) sur la base de l'application de la formule  $P = P_0 * S_1/S_0$ , dans laquelle P est le montant révisé, P<sub>0</sub> le montant initial ou de la dernière révision, S<sub>0</sub> la valeur de l'indice en vigueur à la date d'entrée en vigueur de la Convention ou à la dernière révision, S<sub>1</sub> la valeur de l'indice de l'année considérée. Si cet indice vient à disparaître, les Parties lui subsisteront un indice de remplacement. En cas de litige, un nouvel indice sera choisi par le tribunal compétent en vertu de l'article 16 et de l'ANNEXE A.

Tout paiement par compensation est exclu. Le défaut de paiement à l'échéance prévue entraîne l'exigibilité automatique et immédiate d'intérêts de retard, calculés à compter de la date de ladite échéance et jusqu'au paiement intégral, sur la base d'un taux égal au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne à sa dernière opération de refinancement augmenté de dix (10) points, outre le paiement d'une indemnité forfaitaire de retard d'un montant de quarante (40) EUR par facture, et sans préjudice du remboursement par le Client à CENTREON des frais engagés pour recouvrer la créance et des éventuels dommages et intérêts que CENTREON pourrait réclamer à ce titre.

## 10. DUREE ET RESILIATION

---

10.1. Durée. Le Contrat entre en vigueur à compter de la Date Effective jusqu'à sa fin, comme prévu ci-dessous. La période fixée dans le Bon de commande est une période ferme, c'est-à-dire que les Parties ne pourront pas suspendre ou résilier le Contrat avant le terme de la période convenue, sauf en cas de violation du Contrat par l'autre Partie, comme détaillée dans la section 10.2. A l'issue de la période fixée dans le Bon de Commande et sauf disposition contraire, le Contrat est automatiquement renouvelé pour des périodes successives de douze (12) mois, à moins (a) que le Client notifie par écrit son souhait de ne pas renouveler le Bon de Commande au moins trente (30) jours avant l'expiration de la période en cours ou (b) que CENTREON notifie par écrit son souhait de ne pas renouveler le Bon de Commande au moins deux (2) mois avant l'expiration de la période en cours, ou (c) que le Bon de Commande se termine dans les conditions ci-dessous.

10.2. Résiliation. L'une ou l'autre des Parties peut mettre un terme à l'intégralité du Contrat ou à un Bon de Commande particulier par notification écrite adressée à l'autre Partie dans le cas où l'autre Partie ne respecte pas une disposition déterminante du contrat et n'y remédie pas dans les trente (30) jours

suivants la notification susmentionnée (excepté si la violation du contrat est irrémédiable). L'une ou l'autre des Parties peut mettre immédiatement fin au Contrat suite à la réception d'une assignation à comparaître, d'une assignation de justice ou d'une demande émanant d'une autorité chargée de l'application de la loi ou si la loi l'exige par ailleurs. CENTREON peut mettre immédiatement fin au contrat si le Client enfreint ou détourne les droits de propriété intellectuelle de CENTREON. En ces cas, le Contrat pourra être résilié sans qu'il soit nécessaire d'introduire une quelconque demande auprès du tribunal compétent et sans préjudice de tous dommages et intérêts dus par la Partie défaillante.

10.3. Effets de la résiliation et survie des termes du Contrat. L'expiration d'un Bon de Commande individuel ou de tout autre service n'impactera pas les autres Bons de Commande ou services ou le reste du Contrat. Si il est mit fin à la totalité du Contrat, le Contrat et les Bons de Commande subséquents seront résiliés. Le Client reste redevable des sommes dues jusqu'à la date de fin du Contrat.

À l'expiration ou à la résiliation du Contrat (dans son intégralité ou relativement à un Bon de commande particulier), CENTREON désactivera les Services Cloud correspondants et le Client désinstallera les Collecteurs. Le Client peut demander, en adressant un mail à support@centreon.com, une copie de ses Données Client dans un délai de trente (30) jours. Cette copie sera fournie par CENTREON au Client dans un format industriel standard. Par la suite, CENTREON supprimera les Données relatives aux Clients dans un délai de trente (30) jours, sauf disposition légale contraire.

En cas de résiliation à l'initiative du Client, le Client sera seul responsable des conséquences de cette résiliation, notamment en ce qui concerne la continuité de son organisation interne.

## 11. GARANTIES

---

CENTREON garantit le Client contre toute plainte, demande, action, cout, dépense, perte et dommages liés à une demande portant sur la violation d'un droit de propriété intellectuelle par le biais de l'Application. A ce titre, CENTREON indemnifiera le Client de tous les dommages résultant d'une action en violation de propriété intellectuelle par le biais de l'Application qu'il est condamné à payer par suite d'une décision de justice rendue définitive.

Cette garantie est soumise aux conditions cumulatives suivantes :

- (i) Le client a informé CENTREON dans les plus brefs délais de toute réclamation, demande ou action intentée contre lui ;
- (ii) CENTREON a mené à ces propres frais, le litige et les négociations y afférentes en collaboration avec le Client ;
- (iii) A la demande de CENTREON, le Client a fourni à CENTREON toute l'assistance raisonnable afin de contester ladite réclamation, demande ou action intentée contre lui ;
- (iv) La violation alléguée n'aurait pas pu être évitée par l'installation et l'utilisation d'une mise à jour fournie par CENTREON au Client.

Si tout ou partie des Services Cloud fournis par CENTREON violent ou sont hautement susceptibles de violer un droit de propriété intellectuelle détenue par un Tiers, CENTREON, à son choix, à ses frais et dans les plus brefs délais :

- (i) obtiendra le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation du service concerné ; ou
- (ii) remplacera le service pour un autre ne faisant pas l'objet de contrefaçon ; ou

- (iii) modifiera le Produit contrefaisant de façon à éviter la contrefaçon ; ou
- (iv) remboursera au Client la fraction du prix perçu correspondant au produit contrefait

Il est précisé que cette dernière option ne sera mise en œuvre que si les trois précédentes ne sont pas mises en œuvre dans un délai raisonnable. Les dispositions précédentes constituent la seule forme d'indemnisation à laquelle le Client a le droit dans la limite de la limitation de responsabilité fixée ci-après.

## **12. RESPONSABILITE**

---

A l'exception de ses obligations dans le cadre de l'accord de niveau de service (Article 3), les Parties reconnaissent que CENTREON est soumis à une obligation générale de moyen due aux aléas inhérents aux technologies internet. CENTREON ne fournit pas un service de conseil, de quelque forme que ce soit. CENTREON n'interfère pas dans le management du Client. CENTREON fournit une Application au Client qui l'utilise de manière discrétionnaire, sous sa seule responsabilité. Le Client est le seul responsable de l'utilisation et du traitement des données sur les hôtes/Produits collectées par le biais de l'Application. La responsabilité de CENTREON est limitée à l'hébergement, la sécurisation, et la sauvegarde de ces données. Ainsi, la responsabilité de CENTREON ne peut être engagée du fait de ces données, si elles sont erronées ou du fait du résultat de leur traitement. En tout état de cause, CENTREON n'est pas responsable de tout dommage indirect subi par le Client du fait de pertes de bénéfices, de pertes de clientèle, de pertes d'exploitation, de perturbations des activités du Client ou d'augmentation de ses coûts, de pertes de données, d'atteinte à l'image ou tout autre préjudice moral, et ce même si CENTREON a été informé de la possibilité de tels dommages.

Excepté ce qui est prévu à l'Article 11, toute action engagée contre le Client par un Tiers sera considérée comme un dommage indirect et n'ouvrira pas droit à compensation. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de réduire le préjudice qui pourrait résulter de l'exécution du Contrat ou de l'utilisation de l'Application. Le Client doit mettre à jour ses logiciels antivirus.

À titre de condition essentielle et déterminante du Contrat, si la responsabilité de CENTREON venait tout de même à être engagée, le montant total des dommages et intérêts que CENTREON pourrait être amené à verser au Client, toutes causes confondues, est limité à cinquante pour cent (50%) du montant hors taxe payé par le Client au titre du présent Contrat au cours des douze (12) derniers mois précédant la survenance du fait générateur.

Cette limitation de responsabilité résulte de la répartition des risques telle que décidée par les Parties. La présente section survivra à la résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit.

## **13. CONTROLE DES EXPORTATIONS**

---

Les Services Cloud ne peuvent être exportés ou réexportés (a) dans tout pays sous embargo français, européen ou américain ou (b) à toute personne figurant sur la liste consolidée des personnes, groupes et entités soumis aux sanctions financières de l'UE ou à toute personne figurant sur la Liste des ressortissants spécialement désignés du Département du Trésor américain ou sur la Liste des personnes ou entités refusées du Département du Commerce américain. En utilisant les Services Cloud, le Client déclare et garantit qu'il n'est pas situé dans un tel pays ou sur une telle liste.

Le Client accepte également de ne pas utiliser les Services Cloud à des fins interdites par la loi française, européenne ou américaine, y compris, sans limitation, le développement, la conception, la fabrication ou la production d'armes nucléaires, de missiles ou d'armes chimiques ou biologiques. En cas de doute, le Client contactera CENTREON.

Le Client reconnaît en outre que dans tous les cas, il est interdit d'exporter, de réexporter, de vendre ou de transmettre ou de divulguer les Services Cloud dans tous les pays énumérés à l'adresse Internet indiquée ci-dessous et que même l'activation des Services Cloud est, dans tous les cas, interdite dans ces pays: <https://www.centreon.com/legal/en/embargoed-countries>

#### **14. FORCE MAJEURE**

---

CENTREON ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables dus à un cas de force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la loi ou la jurisprudence, une grève interne ou de tiers, toute destruction pour quelque cause que ce soit, totale ou partielle des locaux et installations de CENTREON, toute décision gouvernementale, toute difficulté d'approvisionnement ou perturbations des réseaux routiers, toute perturbation de fourniture d'énergie ou des réseaux de communication dont dépend CENTREON, et plus généralement, tout événement fortuit d'origine humaine ou naturelle empêchant ou réduisant les possibilités d'exécution par CENTREON de ses obligations contractuelles.

La survenance d'un cas de force majeure suspend l'abonnement, à l'exception de l'obligation pour l'Utilisateur de payer les sommes dues jusqu'au jour de la survenance du cas de force majeure.

Si un cas de force majeure se poursuit au-delà d'une durée de trente (30) jours, l'abonnement peut être résilié immédiatement et de plein droit, sans formalités judiciaires, par l'une ou l'autre des Parties, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

#### **15. SERVICES TIERS**

---

CENTREON n'offre aucune garantie quelle qu'elle soit à l'égard des Services Tiers que le Client utilise en interaction avec les Services Cloud et n'engage donc pas sa responsabilité à ce titre.

Tout transfert de données et toute autre interaction entre le Client et un fournisseur Tiers ne lieront que le Client et ce Tiers à des conditions et un accord distincts de ce Contrat. CENTREON n'est pas responsable de la divulgation, de la modification ou de la suppression des Données Client relatives résultant de l'utilisation de Services Tiers ou de l'accès donné à ces Données Client à des prestataires Tiers.

Si le Client choisit de donner accès à, d'accéder à ou d'utiliser des Services Tiers, l'accès du Client et l'utilisation de ces Services Tiers sont régis par les conditions générales des Services Tiers. La responsabilité de CENTREON ne peut être engagée au titre des Services Tiers, y compris, sans pour autant s'y limiter, leur contenu et la manière dont ils traitent, protègent et gèrent les données (y compris les Données Client) ou toute interaction entre le Client et le fournisseur de ces Services Tiers. CENTREON ne peut garantir la disponibilité continue des fonctionnalités des Services Tiers et peut en suspendre ou en bloquer l'accès à tout moment sans que cela n'ouvre droit au bénéfice du Client à un quelconque droit de remboursement, de crédit ou de compensation, si, par exemple, le fournisseur d'un Service Tiers cesse

de rendre le Service Tiers interopérable avec les Services Cloud d'une manière qui convient à CENTREON. Le Client renonce irrévocablement à toute réclamation à l'encontre de CENTREON en ce qui concerne lesdits Services Tiers. CENTREON n'est pas responsable des dommages ou pertes causés ou allégués être causés par ou en relation avec l'activation, l'accès ou l'utilisation par le Client de ces Services Tiers, ou la confidentialité, la sécurisation des données ou autres politiques de ces Services Tiers. Le Client peut être tenu de s'inscrire et de se connecter à ces Services Tiers sur leurs sites internet respectifs. En activant les Services Tiers, le Client autorise expressément CENTREON à divulguer son identifiant de connexion, ainsi que les Données du Client nécessaires pour faciliter l'utilisation ou l'activation de ces Services Tiers.

## 16. PUBLICITE

---

- 16.1. À tout moment à compter de la signature du Bon de Commande, CENTREON se réserve le droit de publier ou d'utiliser le nom et le logo du Client sur (i) les sites internet CENTREON ; (ii) les outils marketing (iii) les bannières publicitaires en ligne ; (iv) les présentations commerciales de CENTREON.
- 16.2. CENTREON sollicitera l'accord écrit du Client préalablement à la publication des informations suivantes, à moins qu'elles soient dans le domaine public : (i) communiqués de presse ; (ii) études de cas ou livres blancs sur le site internet de CENTREON ou documentation marketing (et les échanges portant sur ladite étude de cas ou ledit livre blanc ou ladite documentation marketing) ; et (iii) citations du Client sur le site CENTREON.

## 17. PROPRIETE; RETOURS; DONNEES CLIENT

---

- 17.1. CENTREON (et/ou ses concédants ou affiliés) est le seul et exclusif titulaire de tous les droits et titres afférents aux Services Cloud et de tous les droits de propriété intellectuelle (y compris les logiciels, les secrets commerciaux, les marques, les logos, les noms commerciaux, les dessins etc.) et garde la titularité de tous les droits et titres, y compris les droits de propriété intellectuelle, des Services Cloud qui ne sont pas expressément accordés au Client aux termes du Contrat. Aucun droit de propriété n'est transféré au Client par le Contrat peu importe l'utilisation de termes tels que "**Achat** " ou "**Vente**" dans le Bon de commande.
- 17.2. Feedback. Le Client et ses Utilisateurs peuvent être amenés à envoyer à CENTREON des commentaires, questions, requêtes, suggestions, idées, descriptions de méthode et d'autres informations relatives aux Services Cloud (les « **Feedback** »). Le Client, par les présentes, accorde à CENTREON une licence irrévocable, exclusive, gratuite, pour le monde entier et d'une durée de 30 ans d'utilisation et d'incorporation des Feedbacks à toute fin et ce sans restriction ni rémunération du Client et des Utilisateurs ainsi que d'obtenir et de maintenir les autorisations nécessaires.
- 17.3. Données Client. Le Client est le seul et unique propriétaire des droits et titres portant sur les Données Client (y compris les droits de propriété intellectuelle) sauf ceux accordés au titre du Contrat. Le Client concède à CENTREON le droit d'utiliser les Données Client pour fournir et améliorer les Services Cloud. Le Client est le seul responsable de l'obtention, de l'exactitude, de la qualité et du contenu des Données Client.

## **18. DISPOSITIONS GENERALES**

---

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat, ou une partie d'entre elles, est déclarée nulle au regard d'un règlement, d'une loi en vigueur ou à la suite d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité du Contrat, ni celle de la clause seulement partiellement concernée.

Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'ait pas exigé, temporairement ou définitivement, l'application d'une stipulation du présent Contrat ne pourra être considéré comme une renonciation à ses droits.

Le présent Contrat ne peut être modifié par échange de courrier postal ou électronique. Toute modification du présent Contrat doit faire l'objet d'un Bon de Commande ou d'un avenant signé manuscritement ou électroniquement par les Parties.

Le Client ne peut céder le présent Contrat, ni tout ou partie des droits et obligations qui en découlent, sans l'accord préalable écrit de CENTREON. CENTREON se réserve le droit de céder le présent Contrat ou tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat à tout cessionnaire de son choix. Il en informera le Client dans les plus brefs délais.

## **19. RESOLUTION DES LITIGES**

---

Avant de saisir la juridiction compétente pour régler un litige afférent au présent Contrat, les Parties s'efforceront de bonne foi de résoudre amiablement le différend. Cette tentative de résolution amiable du litige se déroulera aux conditions cumulatives suivantes : (i) la Partie la plus diligente informe du différend les cadres de l'autre Partie, si les négociations entre les cadres de chaque Partie échouent après dix (10) jours ouvrables, le différend est transmis aux dirigeants (directeur général, président ou affiliés) de chaque Partie afin de poursuivre la tentative de négociation de bonne foi pendant dix (10) jours ouvrables supplémentaires et (ii) chacune des Parties a l'obligation de partager, dans la limite de ce qui est raisonnablement acceptable les documents, livres et registres pertinents et non privilégiés ainsi que tout autre élément demandé en rapport avec le litige dans la limite de ce qui est raisonnablement acceptable.

## **20. LOI APPLICABLE**

---

Le Contrat est régi par la loi française.

TOUT LITIGE RELATIF À LA CONCLUSION, LA VALIDITE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA RESILIATION DU CONTRAT ET/OU A LEURS SUITES EVENTUELLES, QUI N'AURAIT PU FAIRE L'OBJET D'UN ACCORD AMIABLE RELEVE DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, MEME DANS LE CAS D'UN APPEL EN GARANTIE, D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE EN REFERE.



## ANNEXE A: ENTITE CONTRACTANTE, REGIONS ET MONNAIE DE PAIEMENT

<i>Entité contractante</i>	<b>CENTREON SOFTWARE SYSTEMS FRANCE</b>	<b>CENTREON SOFTWARE SYSTEMS ITALIA</b>	<b>CENTREON SOFTWARE SYSTEMS LUXEMBOURG</b>	<b>CENTREON SOFTWARE SYSTEMS SWITZERLAND</b>
	Société par actions simplifiée enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Paris (France) sous le numéro 842 894 743 – au capital de 417 100 € – Numéro de TVA intracom FR68842894743	S.R.L de droit italien – au capital de 50 000 € enregistrée sous le numéro REA 2653940	Société à Responsabilité Limitée (SARL) de droit luxembourgeois, immatriculée au Luxembourg sous le numéro B224590 – n° de matricule 2018 2428 753 – au capital de 190 000 € – Numéro de TVA intracom Value LU30590411	Société à Responsabilité Limitée (SARL) de droit suisse – au capital de 1 300 000 CHF – enregistrée sous le numéro CH-660.3.087.018-9 – N° IDE: CHE-223-308-214
Adresse du siège social de l'entité contractante	28/34 rue du Chateau des Rentiers, 75013 Paris, FRANCE	Viale Monte Nero n. 84 – 20135 Milano, ITALIA	5 place de la Gare - 1616 Luxembourg, LUXEMBOURG	Rue du Général-Dufour 20, C/O LPG Genève Fiduciaires de Suisse SARL, SUISSE
<i>Région</i>	<b>France, Europe du Sud, MEA &amp; APAC</b>	<b>Italie</b>	<b>Luxembourg &amp; Europe</b>	<b>Suisse &amp; DACH</b>
<i>Liste des pays faisant parti de cette région</i>	France ; Monaco ; Andorre ; Espagne ; Portugal ; Tous les pays de l'Afrique du Nord ; Tous les pays de l'Afrique Sub-saharienne ; Tous les pays situés dans la région Europe, Moyen-Orient & Afrique (EMEA) exceptés les pays européens ; Tous les pays situés en Asie et Océanie (APAC); et Les 12 territoires français d'Outre-Mer - Guadeloupe, - Guyane, - Martinique - Réunion - Mayotte, - Nouvelle-Calédonie, - Polynésie française, - Saint-Barthélemy, - Saint-Martin, - Saint-Pierre-et-Miquelon, - Les Terres Australes & Antarctiques Françaises, - Les îles de Wallis-et-Futuna.	Italie.	Luxembourg ; Belgique ; Pays-Bas ; Royaume-Uni ; Irlande ; Suède ; Danemark ; Finlande ; Norvège ; Lettonie ; Estonie ; Lituanie ; Pologne ; Slovaquie ; Bulgarie ; Roumanie ; Grèce ; Slovénie ; et Russie.	Suisse ; Allemagne ; Autriche ; Hongrie ; Serbie ; et République Tchèque.
<i>Monnaie de paiement</i>	EUR or USD	EUR	GBP or EUR	CHF or EUR

*Lecture du tableau : si le siège social du Client est situé au Royaume-Uni, c'est-à-dire au sein de la région Luxembourg & Europe, l'entité contractante CENTREON sera Centreon Software Systems Luxembourg, la monnaie de paiement sera le livre sterling (GPB) ou l'euro (EUR).*