

CONDITIONS GENERALES D'ACCES AU SUPPORT ET AUX MISES À JOUR UTILISATION SUR SITE PAR ABONNEMENT

ENTRE

CENTREON SOFTWARE SYSTEMS SA - Suisse, société anonyme, au capital de 1 300 0000 CHF, immatriculée sous le numéro CH- 660.3.087.018-9, dont le siège social est Rue du Cendrier 17, C/O LPG Genève Fiduciaire de Suisse SARL, dont le numéro IDE est CHE-223-308-214,

Ci-après « **CENTREON** »,

Et

La personne morale signataire de la commande (tel que ce terme est défini ci-après), ou désignée dans la Commande, signé en son nom et pour son compte par son mandataire, comme étant la bénéficiaire du Contrat (tel que ce terme est défini ci-après).

Ci-après l'« **Utilisateur** »,

CENTREON et l'Utilisateur sont ci-après collectivement dénommés les « **Parties** » et individuellement une « **Partie** ».

1. OBJET ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes stipulations ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CENTREON fournit à l'Utilisateur un service de support technique et d'assistance sur le ou les Produits (tel que ce terme est défini ci-après) listés dans la Commande (tel que ce terme est défini ci-après) et l'accès aux Mises à jour (tel que ce terme est défini ci-après) du ou des Produits, par ou au nom de l'Utilisateur pendant la durée de la Licence concédée. Les présentes stipulations et la Commande forment ensemble le contrat (ci-après le « **Contrat** »).

Toute prestation non expressément incluse dans les prestations décrites ci-après, notamment l'assistance à l'installation, à la mise en exploitation des Correctifs (tel que ce terme est défini ci-après) ou la mise en exploitation des Mises à jour (tel que ce terme est défini ci-après) du ou des Produits ou encore la formation, doit faire l'objet d'une rémunération complémentaire.

2. DEFINITIONS

« **Correctif** » désigne la réparation ou réécriture du code du ou des Produits afin de corriger une Erreur, comprenant des corrections à la Documentation. La solution peut être temporaire ou permanente.

« **Contournement** » désigne le changement des procédures suivies par l'Utilisateur en vue d'éviter une Erreur sans porter atteinte aux fonctions essentielles du ou des Produits.

« **Demande de changement** » désigne la demande de modification des modalités de supervision ou de reporting, de script ou de réglages de paramètres généraux sans modification du ou des Produits.

« **Demande d'évolution** » désigne la demande d'ajout, de modification ou d'évolution du ou des Produits, via des travaux de recherche et développement.

« **Commande** » désigne le document récapitulatif de commande présenté sur le serveur web Centreon, validé par l'Utilisateur, qui définit notamment la liste des Produits objets des prestations de support et de mise à jour, le prix de ces dernières ainsi que certaines de leurs modalités dont celle de paiement. La Commande forme avec les présentes stipulations un tout indivisible (ci-après « **le Contrat** »).

« **Documentation** » désigne les guides et manuels d'utilisation et tout autre document relatif au(x) Produit(s) et/ou la Personnalisation, quel que soit leur support, livrés à l'Utilisateur avec le ou les Produits et/ou la Personnalisation décrivant les fonctionnalités et consignes d'utilisation et nécessaires à leur utilisation.

« **Environnement Utilisateur** » désigne le ou les systèmes informatiques de l'Utilisateur, comportant notamment les serveurs, le ou les systèmes d'exploitation, et les connexions réseau au sein desquels le ou les Produits seront installés et utilisés.

« **Erreur** » désigne la situation signalée par ou au nom de l'Utilisateur dans laquelle le ou les Produits ne sont pas conformes à la Documentation, reproductible en présence de CENTREON.

« **Licence** » désigne la Licence d'utilisation du ou des Produits consentie par CENTREON à l'Utilisateur en vertu d'un contrat de licence distinct des présentes.

« **Produit(s)** » désigne le(s) Produit(s) identifié(s) dans la Commande, composés d'un ou plusieurs programmes développés par CENTREON, utilisés dans leurs versions d'origine fournies par CENTREON et sans modification à l'initiative de l'Utilisateur. Le(s) Produit(s) nécessite(nt) l'utilisation du progiciel Centreon, diffusé par CENTREON sous licence GPL v2 ou Apache, dont l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et l'avoir acceptée.

« **Produit(s) Tiers** » désigne le(s) programme(s) non développé(s) par CENTREON et non énuméré(s) dans la Commande. Le support des Produits Tiers est assuré par les éditeurs desdits Produits, et n'entre pas dans l'objet du présent Contrat.

« **Maintenance** » désigne les prestations d'installation de Mise à jour, d'audit, de réglage, de contrôle et de vérification du ou des Produits, telles que décrites dans le présent Contrat.

« **Mise à jour** » désigne la modification apportée au(x) Produit(s) et/ou une Personnalisation, expressément désignée par CENTREON et à sa discrétion comme constituant une Mise à jour, et comprenant une nouvelle version d'un programme particulier constituant tout ou partie d'un Produit.

« **Personnalisation** » désigne l'ensemble des développements spécifiques réalisés par CENTREON sur demande de l'Utilisateur dans le cadre d'un projet de développement concomitamment ou antérieurement au présent Contrat. Une Personnalisation ne fait pas partie du ou des Produits livrés en standard.

« **Ticket** » désigne l'ouverture d'un suivi d'Erreur au travers de la plateforme Web hébergée par CENTREON. Un Ticket peut être ouvert par CENTREON ou l'Utilisateur. Chaque Erreur déclarée par l'Utilisateur fait l'objet d'une déclaration de Ticket.

« **Logiciel d'accès à distance** » CENTREON utilise un logiciel d'accès à distance afin de permettre aux techniciens support d'accéder au(x) serveur(s) ou autres postes pertinents de l'Utilisateur en toute sécurité « **CEIP** » ou « **Customer Experience Improvement Program** » désigne le programme d'amélioration continue de l'expérience utilisateur de CENTREON.

Vous pouvez consulter ceip.centreon.com pour obtenir des détails additionnels.

« **Anomaly Detection Program** » est un service optionnel qui désigne l'envoi de données collectées vers le service Centreon Cloud en ligne. A partir de ces données seront calculés des modèles représentant leur comportement régulier. Une fois les modèles établis, des prédictions seront générées pour être utilisées comme seuils flottants par la plateforme Centreon. Pour obtenir des détails additionnels, vous pouvez consulter la documentation officielle Centreon :

<https://legal.centreon.com/en/cgu-anomaly-detection.html>

<https://legal.centreon.com/fr/cgu-anomaly-detection.html>

3. MISE A JOUR DES VERSIONS

CENTREON effectue des Mises à jour, améliorations et des modifications du ou des Produits qu'elle met à la disposition de l'Utilisateur pour les versions supportées du ou des Produits telles que définies à l'article 4 ci-après. CENTREON apporte à l'Utilisateur un maximum d'informations

CENTREON

concernant la portée de la Mise à jour, qu'elle soit mineure ou majeure, ainsi que sur la nature des modifications apportées.

CENTREON peut, à titre exceptionnel, demander d'installer impérativement une Mise à jour si cette Mise à jour est critique pour la bonne exécution du service de support objet du Contrat (à l'exclusion des Mises à jour assortie d'un coût supplémentaire).

L'installation des Mises à jour, associée à de la Maintenance, est effectuée par l'Utilisateur. La Maintenance du système utilisé et hébergeant le ou les Produits est également à la charge de l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut toutefois confier à CENTREON la réalisation de ces tâches dans le cadre d'un contrat de prestation de service distinct.

L'Utilisateur est informé que l'installation d'une Mise à jour peut dans certains cas nécessiter qu'il réalise ou fasse réaliser par un prestataire tiers :

- La mise à jour de Produits Tiers et notamment du ou des systèmes d'exploitation de l'Environnement Utilisateur ;
- Des travaux de reprise de données.

L'Utilisateur est également informé que l'installation d'une Mise à jour peut entraîner une incompatibilité avec certains Produits Tiers.

4. VERSION SUPPORTEE

CENTREON fournit un support technique, des Correctifs et des solutions de rechange au travers de Mises à jour pour le ou les Produits. Ces services peuvent concerner les versions les plus récentes du ou des Produits comme des versions précédentes.

Les dates et informations sur les versions supportées sont accessibles et mises à jour en ligne sur le site du ou des Produits <https://lifecycle.centreon.com/fr/>

<https://lifecycle.centreon.com/en/>

Quand une version d'un Produit n'est plus supportée, les obligations de CENTREON au titre du présent Contrat n'ont plus d'objet et la fourniture de Correctifs et de Mises à jour n'est plus assurée. Dans les 6 mois suivants la fin de vie d'un Produit CENTREON fera néanmoins ses meilleurs efforts pour fournir une solution à l'Utilisateur. Au-delà de ces 6 mois, CENTREON ne sera plus tenu d'assister les Utilisateurs dès lors que le Produit sera considéré comme étant obsolète.

L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance du calendrier des dates de support des versions et est informé que l'obsolescence d'un Produit durant la durée du Contrat ne peut constituer un motif de résiliation du Contrat.

Dans l'éventualité où l'Utilisateur souhaiterait assurer le renouvellement à date anniversaire du présent Contrat d'un Produit dont l'obsolescence aurait été constatée avant le renouvellement, l'Utilisateur est informé que CENTREON se réserve la faculté de s'opposer à ce renouvellement ou de pratiquer des conditions financières différentes, telle qu'une augmentation de prix allant jusqu'à cinquante pour cent (50%) de la redevance précédemment applicable.

5. IDENTIFICATION DES CONTACTS UTILISATEUR

L'accès au service de support CENTREON est réservé aux contacts désignés par l'Utilisateur. L'accès au support est limité à cinq (5) personnes désignées par l'Utilisateur. Cela permet notamment à l'Utilisateur de gérer les questions de support plus efficacement par le biais d'une approche centralisée.

L'Utilisateur doit désigner un (1) contact comme contact principal. Ce contact est le coordinateur des demandes de support et responsable de la mise en œuvre des instructions de CENTREON et de la collaboration de l'Utilisateur. Compte tenu de l'importance de la stabilité de cet interlocuteur, tout changement doit être notifié préalablement et par écrit à CENTREON. Cet interlocuteur est compétent dans l'utilisation du ou des Produits.

Les clés d'activation qui pourraient être nécessaires à l'usage du ou des Produits sont remises automatiquement par internet à cet interlocuteur,

CENTREON attribue à chaque contact un identifiant d'accès et un mot de passe individuels que les intéressés s'engagent, sous la responsabilité de l'Utilisateur, à garder confidentiels. Cet identifiant leur permet d'accéder à l'interface de support, afin notamment de déclarer les Erreurs par des Tickets, et de prendre connaissance des informations relatives à leur résolution. Dans le cas de contact générique utilisé par plusieurs personnes différentes, le contact a pour obligation de s'identifier clairement, via une signature par exemple, afin de faciliter les échanges entre CENTREON et l'Utilisateur.

Le contact principal agit en tant qu'administrateur pour les profils de contact désignés, et peut ajouter ou modifier les contacts par simple demande *via* email auprès de CENTREON, à concurrence du nombre maximal de contacts. Le contact principal est responsable en cas de requêtes conflictuelles.

6. MODALITES DE PRISE EN COMPTE DES ERREURS

Pour permettre à l'Utilisateur de joindre CENTREON de la façon qui lui convient le mieux, le support technique CENTREON est accessible :

- **En ligne.** Le premier point de contact pour obtenir un support est le site web de support CENTREON sur l'Extranet : <http://support.centreon.com>. L'Utilisateur s'engage à utiliser le site web de support pour tous types de demandes, sous réserve de ce qui suit.
- **Par téléphone.** Pour des demandes de support critiques, il est conseillé à l'Utilisateur d'appeler directement CENTREON après avoir enregistré sa demande sur <http://support.centreon.com>. Le support est joignable au numéro suivant : +33 1 49 69 97 12.
- **En cas d'urgence.** La procédure d'escalade est réservée aux Erreurs de sévérité 1 et 2 (tels que définis à l'article 10 ci-après). La procédure pour lesquels l'Utilisateur estime que l'Erreur n'est pas traitée avec un niveau suffisant de priorité. Le point de contact en cas d'escalade est l'adresse électronique : support@centreon.com qui permet une notification aux responsables du support technique.

Si le Contrat de support souscrit par l'Utilisateur porte sur un nombre de Tickets finis, CENTREON prend en compte l'Erreur si le solde de ces Tickets est supérieur ou égal à un (1). Dans le cas contraire, l'Utilisateur se voit proposer un avenant au Contrat pour bénéficier de nouveaux Tickets. Dans ce délai, le compte de l'Utilisateur est toujours actif mais les Erreurs ne sont pas prises en compte.

7. HORAIRES DU SUPPORT CENTREON

Les services support de CENTREON sont ouverts les jours de la semaine, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (heure de Paris et de Toronto), hors jours fériés officiels français et canadiens.

8. CONDITIONS D'ACCES AU SUPPORT CENTREON

L'Utilisateur s'engage à communiquer son nom et identifiant client ainsi que les informations suivantes chaque fois qu'il contacte CENTREON pour une demande de support :

- Résumé du problème : description complète et statut actuel du problème.
- Impact métier : l'impact métier du problème pour l'Utilisateur.
- Environnement : informations complètes sur l'Environnement Utilisateur, telles que système d'exploitation, niveau de correctif du système d'exploitation, Produit(s) installé(s), version(s) Produit(s), applications tierces dans l'environnement, spécifications matérielles, etc.
- Reproduction ou illustration du problème : informations de reproduction ou instructions étape par étape pour reproduire le problème.

- Documentation : documentation de support telle que la documentation Produit, la documentation tierce et les journaux d'événements.

Toutes les communications entre l'Utilisateur et CENTREON concernant un problème déjà évoqué impliquent que soit fourni le numéro de Ticket d'Erreur CENTREON (ex : [#GBH-756-25991]) comme référence dossier (dans la ligne d'objet pour les courriels). Cela permet un traitement plus efficace de la correspondance.

L'Utilisateur s'engage, pour la durée d'utilisation d'un Produit, à disposer d'au moins un (1) collaborateur compétent dans l'utilisation des Produits et/ou la Personnalisation.

9. SUPPORT TECHNIQUE STANDARD

9.1 Support téléphonique et électronique

Le support technique standard permet de bénéficier d'une assistance pour tous les Produits visés dans la Commande.

L'Utilisateur bénéficie d'un accès à la base de connaissance en ligne CENTREON 24/7 grâce au portail web d'assistance.

Le support technique couvre l'assistance à la correction d'Erreurs, ainsi que des conseils d'installation et de configuration de base. Le support technique consiste à répondre à des questions et à fournir l'assistance à l'Utilisateur concernant l'utilisation du ou des Produits, la réponse à des rapports d'Erreurs et à décider si une Erreur signalée résulte d'un problème de fonctionnement d'un Produit ou d'un problème lié à l'Environnement Utilisateur ou à l'installation du ou des Produits. L'Utilisateur doit fournir les informations et la documentation nécessaires pour que CENTREON puisse reproduire l'Erreur et toutes autres informations raisonnablement demandées par CENTREON. Le support est conditionné au respect des prérequis éventuels du ou des Produits.

Le support CENTREON assure son assistance par l'intermédiaire d'un logiciel d'accès à distance. Le support CENTREON est également à même d'utiliser une solution VPN proposée par l'Utilisateur. Ces méthodes participent à l'identification de l'incident et accélèrent les délais de résolution. L'absence d'accès à distance rend les délais de réponse inapplicables.

En outre, les délais de réponse ne sont applicables qu'à la résolution des Erreurs de configurations et à la fourniture de solutions de contournement des Erreurs logicielles (bugs), mais ne s'appliquent pas à la fourniture de Mises à jour intégrant la résolution des Erreurs logicielles (bugs).

9.2. Résolution des Erreurs

La procédure ci-dessous retenue par CENTREON permet un traitement cohérent des Erreurs ou défaillances signalés :

1. L'Utilisateur génère un Ticket sur le portail de support technique CENTREON ou un appel s'il bénéficie de l'option d'astreinte en heures non ouvrées ;
2. Une fois toutes les informations nécessaires fournies, l'Erreur est enregistrée, classée selon les directives CENTREON en matière de sévérité et un numéro de Ticket est attribué à la demande ;
3. Les délais de prise en charge des Erreurs varient selon la sévérité de l'Erreur conformément au tableau ci-après détaillant les engagements en fonction de la sévérité de l'Erreur ;
4. Le technicien du support respectera les critères de sévérité pour assurer une gestion cohérente des Erreurs. L'Utilisateur est régulièrement tenu informé pendant le délai d'exécution du traitement de l'Erreur et/ou lorsque cela est nécessaire ;
5. La prise en charge effective par le technicien est sanctionnée par l'enregistrement d'une réponse préliminaire au sein d'un Ticket dans le portail de support CENTREON ;
6. Le technicien du support consulte les membres de l'équipe interne au sujet de l'action à envisager concernant l'Erreur selon sa sévérité ;

7. Le technicien du support travaille sur la solution de l'Erreur avec les autres membres de l'équipe et le support niveau 2 en vue de résoudre les Erreurs ;
8. Le passage au niveau 3 se produit lorsque l'Erreur implique la fourniture d'un Correctif par les équipes de Recherche & développement de CENTREON ;
9. Le technicien du support collabore avec le niveau 3 en vue de résoudre l'Erreur et de relayer les informations vers les parties concernées ;
10. La transmission vers le responsable du centre de services CENTREON se produit lorsque cela est réputé nécessaire ;
11. Lors de la résolution de l'Erreur, le service support CENTREON contacte l'Utilisateur, afin de vérifier la résolution de l'Erreur.

Tableau des engagements en fonction de la sévérité de l'Erreur :

Sévérité de l'Erreur	Mineur	Majeur	Bloquant
Délai maximum de prise en charge (heures ouvrables)	8 heures	4 heures	90 minutes
Délai maximum de prise en charge sur l'option d'astreinte CTS Zen	Non applicable	Non applicable	30 minutes

En cas d'échanges d'information successifs entre le support CENTREON et l'Utilisateur, les délais ne sont applicables que si le délai de réponse de l'Utilisateur permet à CENTREON de respecter les délais définis.

CENTREON se réserve le droit d'ouvrir un Ticket pour le compte de l'Utilisateur, suite à une sollicitation de celui-ci, de quelque manière qu'elle soit.

9.3. Correction des Erreurs

CENTREON corrigera les Erreurs de la version courante du ou des Produits, pendant les heures ouvrées de la société, telles que définies à l'article 7, dans les meilleurs délais en assurant la réparation ou le remplacement du code du ou des Produits. Les Correctifs sont apportés au sein d'une Mise à jour du ou des Produits.

CENTREON se réserve le droit de réattribuer le niveau de sévérité si nécessaire en fonction de la nature de l'Erreur suspectée.

9.4. Politique des tickets d'appel

Les managers du support CENTREON analysent quotidiennement les Tickets d'appel. Un Ticket d'appel restera ouvert jusqu'à ce que l'une des conditions suivantes survienne :

- L'Utilisateur informe le service support CENTREON que l'Erreur a été résolue. L'Utilisateur doit alors accepter le passage de son Ticket d'appel en statut clos ;
- L'Utilisateur informe le service support CENTREON que le Ticket d'appel peut être clos ;
- L'objet de la demande est identifié comme ne constituant pas une Erreur et comme correspondant au fonctionnement standard du ou des Produits ; dans ce cas, une Demande d'évolution ou une Demande de changement peuvent être formulées par l'Utilisateur ;
- Le service support CENTREON a essayé de contacter l'émetteur de la demande à deux reprises par email, en vain dans un délai de dix (10) jours ouvrés. Le service support CENTREON informe l'Utilisateur par email que le Ticket d'appel a été clos ;
- Si à tout moment un Ticket d'appel clos doit être de ré-ouvert, les échanges se poursuivent sur le Ticket d'appel déjà existant.

10. CLASSIFICATION CENTREON EN MATIERE DE SEVERITE

La procédure de support CENTREON dépend de la sévérité des Erreurs. En classant tous les appels entrants, CENTREON s'assure que les Erreurs de support de l'Utilisateur sont résolues efficacement et dans les délais.

Sévérité 1 (P1) – SÉVÉRITÉ BLOQUANTE – Une Erreur de sévérité bloquante rend la totalité du ou des Produits inopérant ou entraîne une défaillance importante du ou des Produits dans un environnement de production, avec d'importantes conséquences sur l'activité de l'Utilisateur. Les Erreurs de sévérité bloquante sont notamment :

- Collecte d'indicateur inopérante ;
- Perte globale de données ;
- Données non disponibles ;
- Pas d'accès aux portails Web ;
- Pas d'accès aux serveurs.

Sévérité 2 (P2) – SÉVÉRITÉ MAJEURE – Une Erreur de sévérité majeure entraîne de sérieuses limitations dans l'utilisation du ou des Produits, mettant en danger l'Environnement Utilisateur.

Les Erreurs de sévérité majeure sont notamment :

- Alertes inopérantes ;
- Rapport indisponible ;
- Défaillance d'une fonction prévue ;
- Défaillance des Mises à jour ;
- Dégradation substantielle des performances ;
- Blocage des demandes/émissions de licences.

Sévérité 3 (P3) – SÉVÉRITÉ MINEURE – Une Erreur de sévérité mineure a des conséquences mineures sur l'utilisation du ou des Produits.

Les Erreurs de sévérité mineure sont notamment :

- Incohérences entre des contenus ou des formats de données
- Problèmes esthétiques (problème de conception) ;
- Demandes d'informations ;
- Demandes d'analyse de données ;
- Problèmes de documentation ;
- Problème ou conseil concernant un contrôle en particulier ;
- Problème ou conseil concernant un rapport en particulier.

Dans le cadre de la souscription à l'option d'astreinte « CTS Zen », seul les sévérités 1 (P1) de nature bloquante seront prises en charge par le technicien. Dans le cas contraire, l'Utilisateur sera invité à soumettre sa demande au travers du portail de support. La déclaration sera alors traitée durant les heures habituelles du support CENTREON.

11. EXCLUSIONS

Le ou les Produits sont supportés pour un nombre maximum de 150 000 mesures pour un Environnement utilisateur exclusivement Centreon (objet "service" de CENTREON). Au-delà de cette limite, CENTREON fait ses meilleurs efforts pour mettre en œuvre les moyens permettant d'apporter une solution à l'Utilisateur. Parmi les voies de corrections des Erreurs, CENTREON pourra envisager la mise en place d'un contrat de prestation de service distinct permettant d'apporter des prestations d'architecture et d'optimisation qui seront les meilleures voies de correction des Erreurs.

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

- Un manquement, quel qu'il soit, de l'Utilisateur à ses obligations au titre du présent Contrat ;
- L'installation au sein de l'Environnement Utilisateur, d'un Produit Tiers incompatible avec le ou les Produits, ou, de façon générale, en cas de modification matérielle ou logicielle quelle qu'elle soit, y compris l'installation d'une Mise à jour, si cette modification est susceptible d'avoir une incidence sur le bon fonctionnement du ou des Produits et a été effectuée par l'Utilisateur ou par un tiers sans l'accord exprès et préalable de CENTREON ;

- Plus généralement, en cas de difficultés ou Erreurs de fonctionnement qui ne seraient pas directement imputables au(x) Produit(s) ;
- L'installation de Correctifs, de Mises à jour, destinées à des versions du ou des Produits ultérieures à celle possédée et utilisée par l'Utilisateur (Backporting) ;
- Une modification de l'Environnement Utilisateur qui aurait une incidence directe ou indirecte sur le ou les Produits (règles de firewall, déménagement de serveur, dimensionnement du réseau, annuaire d'entreprise, gestion de l'inventaire des ressources, etc.).

Sont aussi exclues du périmètre des prestations fournies par CENTREON au titre du présent Contrat les interventions consistant en :

- L'optimisation des performances et la personnalisation du ou des Produits ;
- Le support de tous les Produits Tiers ne faisant pas partie de la liste figurant dans la Commande, même lorsqu'ils sont téléchargeables au travers des plateformes Web proposant ou utilisant le logiciel Centreon, et notamment le site officiel, le wiki et/ou le forum associés à ce dernier ;
- Le support des logiciels développés de manière autonome par l'Utilisateur ;
- La formation au(x) Produit(s) ;
- Les sondes de supervision et agents, disponibles sur Internet, ne faisant pas partie de la liste figurant dans la commande ;
- L'installation, la restauration de tout ou partie du ou des Produits ou de l'Environnement Utilisateur, suite à un dysfonctionnement de ce dernier ;
- Toute action de Maintenance sur le ou les Produits ou l'Environnement Utilisateur.

Dans ces cas, la responsabilité de CENTREON ne peut être engagée. CENTREON peut proposer à l'Utilisateur d'intervenir pour résoudre une difficulté, exclue du périmètre des prestations prévues au présent Contrat, dans le cadre d'un contrat distinct dont les conditions sont fixées par un devis spécifique signé par l'Utilisateur

12. CONFIDENTIALITE – PROTECTION DES DONNEES

12.1 Obligation de confidentialité

CENTREON s'interdit de divulguer les informations auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Les informations contenues dans les supports et documents auxquels il aura accès sont strictement couverts par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal).

CENTREON se porte fort du respect de la présente clause par l'ensemble de son personnel salarié ou sous-traitants.

Les dispositions du présent article demeureront en vigueur pendant une durée de cinq (5) ans à compter de l'expiration du présent Contrat.

12.2 Protection des données

Dans le cadre du présent Contrat, on entend par « **Règlementation sur les Données Personnelles** » la réglementation française et européenne applicable sur la protection des données à caractère personnel, à savoir notamment : la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée, le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 publié au Journal Officiel de l'Union Européenne le 4 mai 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 dit « vie privée et communications électroniques » telle que modifiée ainsi que tout autre texte européen qui viendrait à amender ou compléter les dispositions en vigueur à la date du présent Contrat et qui seraient applicables à l'une ou l'autre des Parties.

En principe, CENTREON n'a pas accès aux données à caractère personnel traitées par le Client dans le cadre de son activité (ci-après dénommées « **les Données Personnelles** »).

Néanmoins, dans le cadre de l'exécution du Contrat, CENTREON pourrait, le cas échéant, avoir accès à des informations traitées par l'Utilisateur dans

le cadre de ses activités, et qualifiées de données à caractère personnel, au sens de la Réglementation sur les Données Personnelles, ci-après les « **Données Personnelles** ».

A ce titre, CENTREON traitera les Données Personnelles pour le compte du Client et sur ses instructions, à la seule fin de permettre au Client de bénéficier pleinement des matériels, logiciels et/ou services, pendant la durée du Contrat.

Les Données Personnelles susceptibles d'être traitées par CENTREON pour le compte du Client sont : les nom, prénom, fonctions, numéros de téléphone et adresses électroniques et postales des personnes concernées par les opérations de traitement réalisées par CENTREON pour le compte du Client.

Le Client, en tant que responsable de traitement, garantit que les Données Personnelles qu'il fournit dans ce contexte à CENTREON sont traitées par lui conformément à la Réglementation sur les Données Personnelles s'engage à documenter par écrit ses instructions concernant le traitement des Données Personnelles qu'il confie à CENTREON.

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

- Répondre dès que possible aux interrogations de CENTREON sur les modalités de traitement des Données Personnelles, et notamment quant aux choix des éventuels sous-traitants ;
- Tenir compte des conseils de CENTREON sur le respect de la Réglementation sur les Données Personnelles, et l'interroger en cas de difficulté ;
- Informer promptement CENTREON de toute réclamation ou difficulté pouvant résulter d'une faille de sécurité afin de se coordonner dans la réponse à y donner, et collaborer avec CENTREON en ce sens ;
- Superviser le traitement effectué pour son compte par CENTREON.

CENTREON, en tant que sous-traitant, s'engage à respecter les obligations qui lui incombent en application de la Réglementation sur les Données Personnelles, et en particulier à :

- Traiter les Données Personnelles exclusivement pour la finalité susvisée (fournir à l'Utilisateur les prestations visées par le présent Contrat) ;
- Traiter les Données Personnelles en suivant les instructions de l'Utilisateur. Si CENTREON estime qu'une instruction de l'Utilisateur constitue une violation de la Réglementation sur les Données Personnelles, il s'engage à en informer immédiatement ce dernier ;
- Si CENTREON est tenu, en vertu du droit auquel il est soumis, de procéder à un transfert de Données Personnelles en dehors de la zone où ce droit s'applique, il s'engage à informer l'Utilisateur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- Garantir la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles traitées, conformément aux stipulations du présent Contrat et à la Réglementation en matière de Données Personnelles ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles s'engagent contractuellement à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données Personnelles.

En cas de recrutement de sous-traitants, CENTREON devra recueillir l'autorisation écrite, préalable et spécifique de l'Utilisateur.

Le(s) sous-traitant(s) est/sont soumis aux mêmes obligations que CENTREON.

Il appartient à CENTREON de s'assurer que le(s) sous-traitant(s) présente(nt) des garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des Données Personnelles, de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Réglementation en matière de Données Personnelles.

Si le(s) sous-traitant(s) ne rempli(ssent) pas ses/leurs obligations en matière de protection des données, CENTREON demeure pleinement responsable devant l'Utilisateur de l'exécution par l'/les autre(s) sous-traitant(s) de ses/leurs obligations.

Dans la mesure où les Données Personnelles sont initialement collectées par l'Utilisateur, il lui appartient de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement réalisées par CENTREON pour son compte, au moment de la collecte des données.

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

Lorsque les personnes concernées forment une demande d'exercice de leurs droits auprès de CENTREON, cette société doit transmettre ces demandes dès réception par courrier électronique à l'Utilisateur à l'adresse électronique indiquée par ce dernier à CENTREON.

CENTREON notifie par écrit à l'Utilisateur toute violation de Données Personnelles dans un délai maximum de quarante-huit (48 heures) après en avoir pris connaissance.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Utilisateur de (i) prendre toutes mesures appropriées ou instruire CENTREON en ce sens, (ii) si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

L'Utilisateur aura la charge d'informer les personnes concernées, si la Réglementation en matière de Données Personnelles le requiert.

CENTREON s'engage, en tant que de besoin, à aider l'Utilisateur pour la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données.

CENTREON s'engage, en tant que de besoin, à aider l'Utilisateur pour 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 Personnelles qu'il traite de manière à ce que le traitement effectué pour le compte de l'Utilisateur réponde aux exigences de la Réglementation en matière de Données Personnelles et garantisse la protection des droits des personnes concernées.

En particulier, CENTREON s'engage a minima à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Authentification des utilisateurs (mot de passe individuel, certificat, signature, etc.)
- Sauvegarde des données ;
- Mesures de continuité d'activité (détecteurs de fumée, extincteurs, etc.) ;
- Sécurité des locaux (verrouillage des portes, badges, etc.) ;
- Sécurisation des serveurs (mot de passe administrateur, mises à jour, etc.) ;
- Archivage ;
- Mesures de protection en cas d'échange de données (ex : protocole « https ») ;
- Chiffrement (cryptage) des données ;

Au terme du Contrat, CENTREON s'engage, selon les instructions de l'Utilisateur à :

- Supprimer l'ensemble des Données Personnelles qu'il a été amené à traiter pour le compte de l'Utilisateur, sous réserve des obligations légales éventuellement applicables ; et/ou
- Renvoyer toutes les Données Personnelles à l'Utilisateur, étant précisé que le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de CENTREON, à moins que le droit applicable n'exige la conservation des Données Personnelles. Une fois détruites, CENTREON devra justifier par écrit de la destruction.

Les Parties s'engagent à se communiquer mutuellement le nom et les coordonnées de leur délégué à la protection des données, si elles en ont désigné un conformément à la Réglementation en matière de Données Personnelles.

CENTREON s'engage à mettre à la disposition de l'Utilisateur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'Utilisateur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Par ailleurs, dans la mesure où CENTREON est conduit, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à traiter des Données Personnelles de l'Utilisateur (et/ou de ses préposés), il s'engage à le faire conformément à

la Réglementation sur la protection des Données Personnelles et à la politique de confidentialité de CENTREON.

CENTREON ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, sans l'accord préalable et écrit de l'Utilisateur.

12.3 Données à caractère non personnel

Dans le cadre de l'utilisation des Produits CENTREON, CENTREON collecte des données anonymes et à caractère non-personnel concernant l'utilisation des serveurs, des hosts, des services, des loggers et des statistiques d'usage de la suite logicielle afin de les intégrer à son programme d'amélioration de l'expérience utilisateur (programmes CEIP et Anomaly Detection). Ces informations sont utilisées à seule fin d'améliorer l'expérience utilisateur et pour aucune autre utilisation. Pour obtenir des détails additionnels, vous pouvez consulter <https://legal.centreon.com/en/cgu-anomaly-detection.html> et <https://legal.centreon.com/fr/cgu-anomaly-detection.html>

Dans le cadre du programme « Anomaly Detection », les données collectées sont choisies par l'utilisateur et peuvent, le cas échéant, être qualifiées de données à caractère personnel. Dans ce cas, CENTREON, en tant que sous-traitant, s'engage à respecter les obligations qui lui incombent en application de la Réglementation sur les Données Personnelles, cf. § 12.2.

13. COLLABORATION DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à collaborer avec CENTREON ou tout tiers qu'il se substitue de manière à faciliter l'exécution des prestations de support et plus particulièrement à :

- Assurer aux utilisateurs du ou des Produit un niveau de compétence et de formation permettant une utilisation du Produit ou des Produits conforme à leurs besoins ;
- Fournir, à l'appui des demandes de support, toute information de nature à faciliter la recherche des causes de cette Erreur. A ce titre, CENTREON ne saurait être responsable du retard de fourniture d'une solution corrective si elle devait être en attente d'un retour d'information de la part de l'Utilisateur. Ainsi, le temps écoulé entre une demande d'information de la part de CENTREON et la réponse de l'Utilisateur ne saurait être comptabilisé dans le délai de fourniture d'une solution corrective ;
- S'assurer de l'existence de sauvegardes récentes du Produit et de l'ensemble des données et programmes installés sur le matériel, préalablement à toute intervention de support ;
- Maintenir un contrat de support actif et valide sur le socle de Produits Open Source tant qu'un contrat de support et d'accès aux mises à jour est en vigueur sur un ou des Produits soumis à un coût d'utilisation. Cette disposition permet à CENTREON d'assurer correctement sa mission de support dans la mesure où le ou les Produits soumis à un coût d'utilisation s'appuient sur les fonctions des Produits Open Source et que la correction d'une Erreur peut dans certains cas ne se faire qu'en ouvrant un Ticket qui concerne les Produits Open Source ;
- Souscrire un contrat de support pour les Produits Tiers ;
- Fournir à CENTREON les moyens de connexion et d'interaction à distance à l'Environnement Utilisateur, et plus généralement l'ensemble des autorisations nécessaires à la bonne exécution des prestations de support, objet du présent Contrat ;
- Assurer la connexion permanente de l'Environnement Utilisateur au service du programme CEIP.
- Mettre à disposition de CENTREON un environnement d'intégration lui permettant de tester les Correctifs et solutions. L'Utilisateur est informé que CENTREON ne peut reproduire sur ses propres infrastructures un environnement reprenant les particularités techniques de l'Environnement Utilisateur. Dans l'hypothèse où les Correctifs ou solutions nécessiteraient des tests sur un environnement d'intégration, ces tests seront effectués sur l'environnement mis à disposition de CENTREON par l'Utilisateur, avec l'assistance de l'Utilisateur. Si l'Utilisateur ne dispose pas d'un environnement d'intégration similaire à son environnement

de production, l'Utilisateur met à disposition de CENTREON son environnement de production pour la réalisation de ces tests.

- Tenir CENTREON informé via email des évolutions mineures et majeures que subira(en)t le ou les Produits à l'initiative de l'Utilisateur (nouvelles sondes, optimisation, etc.) ;

Dans le cas où CENTREON constaterait que l'Utilisateur ne respecte pas ses obligations au titre du présent Contrat, CENTREON se réserve le droit de suspendre la fourniture des services de support, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de trente (30) jours, indépendamment de son droit de résilier le Contrat et de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

14. ACTIVATION DU SERVICE

Sauf stipulation contraire dans la Commande, la mise en service du Contrat intervient dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la commande de l'Utilisateur par CENTREON. Elle est matérialisée par la remise au client des informations de connexion au portail de support.

Dans le cadre du bon fonctionnement du système de clé d'activation associé à certains Produits, CENTREON peut être amenée à livrer régulièrement, jusqu'à plusieurs fois par an, de nouvelles clés d'activation à l'Utilisateur. L'Utilisateur doit mettre en œuvre ces clés dans les délais indiqués par CENTREON lors de leur livraison.

15. SUSPENSION DU SERVICE POUR LES LICENCES REVOQUEES

Le service de support et de Mises à jour ne concerne pas les Licences révoquées. L'utilisation de Produits dont la licence a été résiliée ou résolue est interdite.

16. GARANTIE

CENTREON garantit à l'Utilisateur que les prestations de support seront effectuées selon les règles de l'art et l'état de la technique lors de chaque intervention.

CENTREON ne garantit cependant pas que l'intervention permettra de régler l'Erreur rencontrée ou qu'après l'intervention l'Erreur rencontrée ne réapparaîtra pas ou qu'aucune difficulté ne sera générée du fait des prestations de support.

Dans tous les cas, l'Utilisateur est informé que dans le cadre des prestations de support au titre du présent Contrat, l'utilisation du ou des Produits peut être perturbée et/ou interrompue ponctuellement, étant précisé que CENTREON fait ses meilleurs efforts pour informer l'Utilisateur et limiter l'impact des prestations de support et la durée des interruptions. Dans le cas d'une interruption connue du service de supervision, et susceptible d'avoir une incidence significative sur les activités de l'Utilisateur, ce dernier sera prévenu au préalable dans un délai minimum de deux (2) jours ouvrés.

CENTREON exclut toutes garanties, quelles qu'elles soient, autres que celles stipulées ci-dessus.

17. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sous réserve du complet paiement du prix des services de support par l'Utilisateur, CENTREON concède à l'Utilisateur un droit d'utilisation sur toute évolution, correction ou Mises à jour des Produits dans les mêmes conditions que celles définies au contrat de Licence.

18. RESPONSABILITE / ASSURANCE

L'Utilisateur s'engage en cas de survenance de problèmes dans l'exécution du Contrat à privilégier une attitude constructive de recherche de solutions

et de résolution des problèmes à la recherche et à la mise en évidence des responsabilités respectives de l'Utilisateur et de CENTREON.

La responsabilité de CENTREON ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et pour des dommages découlant de faits qui lui sont directement imputables, non réparés au titre de la garantie.

En tout état de cause, CENTREON n'est pas responsable de tout dommage indirect et/ou immatériels subi par l'Utilisateur du fait de pertes de bénéfices, de perte de clientèle, de pertes d'exploitation, de perturbation des activités de l'Utilisateur 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.

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

Les stipulations susvisées ne s'appliquent pas aux dommages corporels que CENTREON pourrait causer lors de l'exécution de la commande ou en cas de faute lourde ou dolosive.

19. INTERVENTION TIERCE

CENTREON n'est pas responsable des Erreurs ou autres difficultés résultant de produits ou services d'autres marques, d'une utilisation inappropriée, d'un accident, d'un endommagement ou d'une modification, ou encore d'un Environnement Utilisateur inadapté.

Dans l'hypothèse où CENTREON estime qu'une difficulté signalée par l'Utilisateur ne résulte pas d'une Erreur, CENTREON en informe l'Utilisateur, et CENTREON n'entreprend aucune action sans instructions écrites de l'Utilisateur et accord sur un devis complémentaire.

Si, lors de la résolution de l'Erreur, il est établi que l'Erreur n'est pas liée au(x) Produit(s), CENTREON notifiera à l'Utilisateur le temps passé et une négociation entre l'Utilisateur et CENTREON pourra avoir lieu concernant la facturation de ce temps passé.

20. CONDITIONS FINANCIERES

Les modalités et les conditions financières d'accès à ce support technique et aux mises à jour sont décrites dans le document intitulé :

**CONDITIONS GENERALES DE LICENCE
OFFRE CENTREON IT EDITION 250+
UTILISATION SUR SITE PAR ABONNEMENT**

21. PERIODE D'INTERRUPTION

Si l'Utilisateur ne renouvelle pas le Contrat au terme et souhaite ensuite souscrire à nouveau un contrat de support après une période d'interruption, il devra à CENTREON une pénalité couvrant la période d'utilisation du ou des Produits sans contrat de support, calculée au prorata sur la base du prix négocié dans le cadre du nouveau contrat, sauf si la période d'interruption excède trois (3) ans à compter du terme du Contrat de support initial. Dans ce dernier cas, l'Utilisateur devra contracter une licence d'utilisation de la dernière version disponible du ou des Produit(s).

Le non-renouvellement ou le renouvellement du Contrat au terme concerne l'ensemble des Produits visés dans la Commande.

22. FORCE MAJEURE

Aucune Parties 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.

La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution du Contrat, 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 entraîne un empêchement définitif, le Contrat 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.

Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable envers l'autre d'un manquement à ses obligations contractuelles dont l'origine serait constitutive d'un cas de force majeure.

23. DISPOSITIONS GENERALES

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat, ou une partie d'entre elles, est 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 aux droits détenus par cette Partie.

Tout échange de courrier postal ou électronique entre les Parties ne peut modifier le présent Contrat. Toute modification du présent Contrat doit faire l'objet d'un Devis ou d'un avenant signé des Parties.

L'Utilisateur 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.

Les Parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des commerçants indépendants et ne seront pas considérées agents l'une de l'autre.

Aucune des Parties n'a le pouvoir de lier ou d'engager l'autre Partie.

24. LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est régi par la loi Suisse

TOUTE DIFFICULTE RELATIVE 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 D'INSTANCE DE GENEVE (sous réserve de la compétence particulière du tribunal de commerce en matière de prix stipulée à l'article 20 ci-dessus), MEME DANS LE CAS D'UN APPEL EN GARANTIE, D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE EN REFERE.