



CONDITIONS GENERALES DES SERVICES MANAGÉS OCTOBRE 2024

UBIKA SAS (ci-après « UBIKA ») est une société française immatriculée au registre du commerce de Nanterre (n° 529 108 615) dont le siège est situé au Parc Tertiaire de Meudon, 9-11 Rue Jeanne Braconnier, 92366 Meudon. Elle a pour activité l'édition et la commercialisation de logiciels de protection des applications et/ou des sites Web et la fourniture de prestations de services associées.

Après avoir défini ses besoins en fonction de sa structure, de son organisation et de la connaissance de son personnel, le Client souhaite qu'UBIKA lui fournisse des prestations de Services Managés

1 Définitions

Dans le cadre de ce Contrat, les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

1.1 "Application" ou "Application web" : désignent l'application fonctionnant dans l'environnement du Client qui sera déclarée et configurée sur le Logiciel lors de la Phase BUILD.

1.2 "BUILD" ou "Phase BUILD" : désignent la phase pendant laquelle les Prestations décrites à l'article 4.1 seront réalisées par UBIKA.

1.2 "Contrat" : désigne les présentes Conditions Générales, la Proposition, les éventuelles Conditions Particulières, et tous les documents auxquels ils se réfèrent. En cas de contradiction entre eux, la Proposition et/ou les Conditions Particulières prévaudront.

1.2 "Client" : désigne toute personne physique ou morale ayant souscrite aux Prestations de Services fournis par UBIKA au titre des présentes via la signature d'une Proposition.

1.3 "Conditions Générales" : désigne les présentes Conditions Générales acceptées par le Client.

1.4 "Mise à jour majeure" : désigne les modifications significatives apportées à l'Application web qui entraînent des changements de rupture de fonctionnalité ou de comportement ou qui introduisent des changements incompatibles avec la version précédente.

1.5 "Logiciel" : désigne les logiciels, appartenant, développé et distribué par UBIKA, selon une logique industrielle en vue d'être utilisé par un ensemble de clients et pour lesquels un droit d'utilisation a été concédée au Client au titre d'un contrat distinct et préalablement accepté par le Client.

1.6 "Personne sanctionnée" : désigne tout personne physique ou morale faisant l'objet de Sanctions internationales ou étant visée par des mesures restrictives imposées par les autorités compétentes.

1.7 "Prestation(s)" : désigne les Prestations de Services Managés sur le Logiciel, commandées par le Client au moyen de la signature d'une Proposition et décrites dans les présentes Conditions Générales. Les Prestations s'exercent en phase de BUILD et en phase de RUN.

1.8 "Proposition" : désigne le ou les devis dont les Parties sont convenues pour commander les Prestations et qui porte la référence des présentes Conditions Générales.

1.9 "RUN" ou "Phase RUN" : désignent la phase pendant laquelle les Prestations décrites à l'article 4.2 seront réalisées par UBIKA.

1.10 "Sanctions internationales" : désigne les mesures restrictives édictées, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les États-Unis d'Amérique, ou, par toute autre autorité compétente, y compris d'autres États, ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. Sans être exhaustives, ces mesures peuvent consister en



des sanctions économiques, financières ou commerciales, telles que des embargos, des gels de fonds et de ressources économiques, ainsi que des restrictions sur les transactions avec des personnes physiques ou morales ou sur des biens ou territoires déterminés.

1.11 "SLO" pour "Service Levels Objectives" : désigne les objectifs de niveau de service dans le cadre des Prestations.

1.12 "Territoire Sous Sanctions" : désigne tout pays ou territoire qui fait l'objet ou dont le gouvernement fait l'objet d'un régime de Sanctions Internationales, interdisant ou restreignant les relations avec ces pays, territoires ou gouvernements.

1.13 "Tier" : désigne le niveau de service pour la phase opérationnelle du RUN. Ces niveaux de service, au nombre de trois, définissent l'étendue des activités de la phase RUN qui sont fournies ou non. Ils sont décrits en Annexe A.

2 Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles UBIKA fournit au Client les Prestations.

3 Durée et validité du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de la signature par le Client de la Proposition faisant référence aux Conditions Générales et prend fin :

- Pour la phase de BUILD : à l'issue de la réalisation des Prestations ou au plus tard douze (12) mois après cette signature, sauf mention contraire ou condition particulière stipulée dans le Devis ;
- Pour la phase de RUN : au terme d'une période de douze (12) mois. Le Contrat est ensuite reconductible tacitement par périodes successives de douze (12) mois à chaque date d'anniversaire, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

Les articles 11 et 16 des présentes CGV continueront de produire leurs effets selon leurs propres termes après l'expiration du contrat.

L'expiration du contrat ne dégage pas le Client de son obligation de payer les sommes restantes dues au titre du Contrat.

4 Description des Prestations

En sus de la concession des droits d'utilisation du Logiciel, UBIKA peut également fournir à titre complémentaire des Prestations de Services Managés sur le logiciel. Les Prestations définies ci-après sont indépendante de l'utilisation du Logiciel et sont soumise à un abonnement supplémentaire dépendant de la volonté du Client de réaliser ces Prestations par lui-même, par un partenaire ou par UBIKA.

4.1 Phase de BUILD

La phase de BUILD des Prestations correspond à la période pendant laquelle UBIKA réalisera les Prestations nécessaires pour configurer le Logiciel et notamment pour enrôler toute nouvelle application web dans son dispositif de protection et en valider l'efficacité.

Pour procéder à l'activation de toute nouvelle application web dans un contexte sécurisé, UBIKA réalisera les Prestations suivantes :



- Déclaration d'une nouvelle application web ;
- Déploiement des règles de sécurité pour cette application web en "mode apprentissage" ;
- Analyse des logs de sécurité ;
- Gestion des faux positifs, tels que :
 - Création d'exceptions ;
 - Personnalisation des règles de sécurité ;
- Validation des exceptions avec revue des exceptions créées à l'étape précédente ;
- Test des changements et contrôle des effets collatéraux ;
- Activation du "mode blocage" (optionnel) et surveillance.

Ces Prestations sont expressément limitées au périmètre du Logiciel.

Sont exclues des Prestations qu'UBIKA réalisera les activités telles que la configuration de l'application web en elle-même (backend) ainsi que toute activité liée à la configuration de produits tiers ou la configuration DNS.

Il peut y avoir plusieurs itérations de la phase de BUILD pendant la durée du Contrat, en cas de :

- De Mise à jour majeure d'une Application déjà déclarée sur le Logiciel. Ce cas dépend du niveau de service TIER souscrit par le Client pour la phase RUN.
- D'une nouvelle Application web devant être déclarée et configurée sur le Logiciel. Ce cas implique une facturation complémentaire.

4.2 Phase de RUN

La phase de RUN correspond à la réalisation des Prestations nécessaires pour maintenir en condition opérationnelle l'environnement de production du Logiciel pour la ou les applications web déployées pendant la ou les phases de BUILD.

4.2.1 Gestion des rapports

Cette Prestation consiste à analyser les rapports d'incidents de sécurité afin de présenter leur impact et les mesures d'endiguement mises en place durant la période. Des informations concernant le trafic, le ratio attaques/requêtes, la bande passante seront également présentées.

La Prestation de gestion des rapports est effectuée sur une base mensuelle.

4.2.2 Gestion des demandes d'accès

Dans le cadre du fonctionnement du Logiciel, les utilisateurs bloqués sur une page d'une application web ont la possibilité de cliquer sur le bouton "demande d'accès".

La gestion des demandes d'accès est la Prestation qui consiste à examiner la légitimité de chaque demande avant d'accorder l'accès.

Cette Prestation doit être initiée par le Client et sera réalisée par UBIKA en lien direct avec le point de contact désigné du Client qui est en charge d'indiquer pour quels utilisateurs l'accès doit être accordé. Il est important de noter que l'action d'accorder l'accès pourrait conduire à une gestion de faux positifs et nécessiter la mise en œuvre d'une exception. Dans ce cas, la gestion des demandes d'accès est terminée et la gestion des faux positifs démarre automatiquement, avec son propre SLO.

4.2.3 Gestion des faux positifs



La gestion des faux positifs est la Prestation qui consiste à analyser les journaux de sécurité et les alertes afin de déterminer si des exceptions doivent être ajoutées ou supprimées.

La gestion des faux positifs et la différenciation entre les scénarios sont basées sur le niveau de complexité du faux positif.

La gestion des faux positifs distingue trois niveaux de complexité :

Type de faux positifs	Niveau de complexité
Exception globale sur un PATH spécifique avec une MÉTHODE spécifique et des PARAMS spécifiques. Cela désactive complètement la sécurité sur la correspondance (PATH, METHOD, PARAMS).	Standard
Si l'exception ne peut être restreinte à un (PATH, METHOD, PARAMS) par exemple : - faux positif d'en-tête/cookie (par exemple, motif, taille de l'en-tête...) - Faiblesse du moteur (par exemple, la base de données GeoIP n'est pas à jour) - Mauvais comportement fonctionnel (par exemple, mauvaise gestion de WEBDAV, modèle BL/SL cassé qui sera mis à jour lors de la prochaine version).	Complexe
Exception à grain fin (une seule règle BL/SL, sur un paramètre GET/POST très spécifique, désactivation d'un moteur avancé...)	Hautement complexe

La gestion des faux positifs peut être réalisée de deux manières :

- De la propre initiative du client lorsqu'il détecte une alerte de blocage.
Dans un tel cas, soit ce blocage est légitime et UBIKA aidera le Client à comprendre pourquoi il est légitime, soit le blocage est illégitime et conduira à une exception en fonction du niveau de complexité.
- UBIKA peut convenir avec le Client de fournir un rapport sur les alertes de sécurité sur une base périodique à définir, la période ne pouvant être inférieure à la quinzaine.
Ce rapport permettra au Client d'indiquer les alertes à accepter. Ces alertes donneront lieu à une ou plusieurs exceptions en fonction du niveau de complexité.

Dans le cadre de cet accord, les exceptions requises sont développées et mises en œuvre par UBIKA en lien direct avec le point de contact désigné par le Client.

L'exécution de cette Prestation dépend du niveau de service TIER souscrit par le Client pour la phase RUN.

4.2.4 Gestion des opérations liées à une Mise à jour majeure d'une Application web

Cette Prestation consiste à reprendre les activités de BUILD après une Mise à jour majeure d'une Application web déjà déclarée sur le Logiciel, afin d'éliminer les faux positifs et d'éviter les interruptions de service.

La réalisation de cette Prestation dépend du niveau de service TIER souscrit par le Client pour la phase RUN.



5 Gouvernance et SLO – Service Level Objectives

5.1 Gouvernance

UBIKA réalisera les Prestations pendant ses heures d'ouverture à savoir du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00. Sont exclus les samedi, dimanches, jours fériés et jours chômés chez UBIKA.

Dans le cadre des Prestations le Client doit désigner un point de contact principal auquel UBIKA rendra compte de la qualité et de la fourniture des Prestations décrits dans le présent contrat.

Ce reporting se fera lors d'un comité de pilotage qui aura lieu une fois par mois et sera formalisé par un compte-rendu qu'UBIKA enverra au point de contact principal désigné par le Client dans les 3 jours ouvrables suivant la tenue du comité de pilotage.

En tout état de cause, le compte-rendu, même approuvé par les Parties, ne pourra donner lieu à une modification des termes de la présente convention.

5.2 SLO – Service Level Objectives

5.2.1 Principes

Afin de donner de la visibilité sur la qualité et la performance des Prstations, UBIKA a mis en place un ensemble de SLO. Ces SLO sont des indicateurs donner à titre indicatif et ne sont soumis à aucune pénalité.

Les SLO ne s'appliquent qu'aux Prestations décrites dans le présent Contrat.

Pour l'amélioration des activités d'Infogérance, UBIKA se réserve le droit de modifier les méthodes et outils de mesure des SLO ainsi que les méthodes et outils de publication des indicateurs.

5.2.2 Description des SLO

	Occurrence
RUN	
Gestion des rapports	Une fois par mois

	Temps de réponse	Temps de résolution
RUN		
Gestion des demandes de "demande d'accès"	4 heures ouvrées	4 heures ouvrées
Gestion des faux positifs standards	4 heures ouvrées	4 heures ouvrées



Gestion des faux positifs complexes	4 heures ouvrées	Dans les 5 jours ouvrés
Gestion des faux positifs très complexes	4 heures ouvrées	Dans les 5 jours ouvrés

Occurrence	
RUN	
Opérations liées à une mise à jour majeure d'une application web	En fonction du niveau souscrit Avec un délai de préavis de 2 jours ouvrables

Le temps de réponse est le temps maximum écoulé entre l'expression de la demande par le Client et l'accusé de réception de la demande par UBIKA.

Le temps de résolution est le temps maximum écoulé entre l'accusé de réception de la demande par UBIKA et l'exécution de la demande par UBIKA.

5.2.3 Mesure des SLO

a) Valeurs brutes et nettes

UBIKA communique des valeurs brutes et nettes pour chacun des indicateurs de niveau de service.

La valeur nette d'un SLO est obtenue en excluant :

- Le délai avant la notification à UBIKA des événements ayant un impact sur la valeur de ces indicateurs ;
- Le délai dû à l'absence de responsabilité ou de décision sur les événements soumis par UBIKA au Client ;
- Les conséquences sur les événements n'entrant pas dans le champ d'intervention, tant technique qu'opérationnel, d'UBIKA.

Les valeurs nettes sont soumises à la validation du Client à chaque comité mensuel.

b) Période de mesure des SLO

Les temps sont mesurés uniquement pendant la période d'exploitation des Services Managés.

6 Obligations des Parties

6.1 Obligations d'UBIKA

UBIKA s'engage à :

- Réaliser l'ensemble des Prestations, en respectant les modalités définies au Contrat,
- Notifier par écrit au Client tous les éléments, en sa connaissance, qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution des Prestations,



- Mettre en œuvre les moyens de nature à permettre que les Prestations se déroulent convenablement.

6.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Respecter les prérequis techniques communiqués par UBIKA ;
- Disposer d'un personnel qualifié ;
- Apporter à UBIKA l'ensemble des éléments et informations nécessaires à la bonne réalisation des Prestations, notamment les informations techniques et fonctionnelles et avertir UBIKA de toute modification susceptible d'altérer les conditions de réalisation de ces prestations ;
- Désigner au sein de son personnel un responsable disponible et investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées, notamment pour les Prestations de Services Managés ;
- Fournir gratuitement le temps machine et le personnel nécessaires aux essais et à l'exploitation pour l'ensemble des Prestations ;
- Répondre en temps utile aux sollicitations d'UBIKA pour satisfaire au SLO lorsque cela est nécessaire, par exemple lorsqu'il est demandé de valider un faux-positif d'un point de vue commercial ;
- Collaborer de manière active et régulière avec UBIKA ;
- Respecter les modalités de fonctionnement et les délais limités et préalablement définis au présent Contrat ;
- Payer le prix convenu conformément à l'article 7 du présent contrat.
- Notifier sans délai UBIKA de tout fait ou évènement dont il aurait connaissance, qui pourrait rendre inexactes ses déclarations relatives aux Sanctions Internationales, telles que définies à l'article 17. Cette notification inclut notamment tout changement de statut du Licencié, de ses représentants légaux, administrateurs, dirigeants, employés, sous-traitants, ou des sociétés qu'il contrôle directement ou indirectement, au sens des articles L. 233-3 et L. 233-16 II du Code de commerce.

Le Client est en outre responsable de la protection des données collectées et enregistrées

7 Conditions financières

Le Client paiera à UBIKA le Prix défini dans la Proposition. Le Prix est exprimé en Euros, hors taxes et hors frais éventuels. La TVA sera appliquée au taux en vigueur le jour de la facturation. Celui-ci pourra varier en fonction de la méthodologie adoptée par UBIKA pour la réalisation des Prestations.

Les frais de déplacement et d'hébergement sont à la charge du Client et sont facturés avant la réalisation des Prestations, au forfait selon les dispositions prévues dans la Proposition. A défaut de telles dispositions, ces frais sont facturés après la réalisation des Prestations soit (i) au réel sur la base de justificatifs fournis sous forme dématérialisée soit (ii) au tarif fiscal en vigueur au jour du déplacement pour ceux effectués en voiture personnelle ou de société (cas limité aux frais de déplacement - distance comptabilisée depuis le site de rattachement du collaborateur réalisant la Prestation de Services).

Dans l'hypothèse où les Prestations Commandées n'auraient pas été exécutées dans un délai d'un (1) an suivant la signature du Bon de commande et dont la cause est imputable au Client, l'accord de UBIKA sur le prix sera révoqué et ce dernier se réservera le droit, conformément à l'article 1165 du Code Civil, d'appliquer aux Prestations ses nouveaux tarifs en vigueur à date.

UBIKA facturera le Client à la livraison sauf indication contraire dans la Proposition.



Les factures sont dues et payables dans les trente (30) jours suivant la date de facturation par virement ou tout autre moyen de paiement dématérialisé de type prélèvement automatique.

En cas de retard de paiement huit (8) jours après mise en demeure restée infructueuse, sans préjudice des autres recours contractuels ou non de UBIKA, UBIKA pourra facturer des intérêts moratoires capitalisables, à un taux égal au plus haut des deux taux suivants : (i) trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en France ; ou (ii) le taux de la Banque Centrale Européenne majoré de dix (10) points. En outre UBIKA est en droit d'obtenir du Client, au minimum, une somme fixe de 40 euros (ou tout autre montant fixé par les réglementations applicables), à titre d'indemnité pour les frais de recouvrement. Conformément aux dispositions de l'article L441-6 du Code de Commerce, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, UBIKA pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

En cas de non-paiement d'une seule facture à son échéance, UBIKA pourra, sans mise en demeure préalable, exiger le paiement immédiat de toutes sommes lui restant dues par le Client. UBIKA disposera alors du droit de suspendre l'exécution des Prestations telles que prévues dans le présent contrat jusqu'au règlement par le Client de la facture en cause. Les Parties conviennent que cette suspension ne peut être considérée comme une résiliation du contrat du fait d'UBIKA, ni ouvre un quelconque droit à indemnisation pour le Client.

8 Annulation et report des prestations de services

Le Client souhaitant modifier ou annuler le démarrage d'une Prestation devra en avvertir UBIKA par email, à l'adresse services@ubikasec.com, envoyé au moins dix (10) jours francs ouvrables avant la date de démarrage de cette Prestation.

En cas d'annulation, du fait du Client, d'une Prestation planifiée, une indemnité forfaitaire de compensation sera exigée comme suit :

- a) Si l'annulation intervient moins de dix (10) jours avant la date prévue de la prestation avec un report de la prestation n'excédant pas un délai de trois (3) mois, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à vingt (20) % du montant de la prestation pourra être réclamée au Client
- b) Si l'annulation intervient moins de dix (10) jours avant la date prévue de la prestation, sans report ou avec un report excédant un délai de trois (3) mois, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à cinquante (50) % du montant de la prestation pourra être réclamée au Client
- c) Si l'annulation intervient moins de deux (2) jours avant la date prévue de la prestation, avec ou sans report, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à cent (100) % du montant de la prestation pourra être réclamée au Client

L'absence de présence du Client, ou de l'interlocuteur désigné par ce dernier, qui entraînerait une impossibilité du démarrage de la prestation par UBIKA à la date convenue est considérée comme une annulation de la prestation et a pour effet la réclamation d'une indemnité forfaitaire de compensation selon les conditions ci-dessus.

9 Non-sollicitation de personnel



Le Client renonce, sauf accord écrit préalable, à engager ou à faire travailler, directement ou indirectement, tout salarié d'UBIKA. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 12 mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, celui-ci s'engage à dédommager UBIKA en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à la rémunération brute mensuelle du salarié au cours des douze (12) derniers mois précédant la fin de son contrat de travail.

10 Sous-traitance

UBIKA a la faculté de sous-traiter tout ou partie de la réalisation d'une ou plusieurs Prestations de à des sous-traitants qu'il aura librement choisis, tout en demeurant responsable de la réalisation des Prestations vis-à-vis du Client.

11 Responsabilité

UBIKA ne sera pas tenu responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Prestations que si ceux-ci lui sont entièrement imputables. En outre, la responsabilité d'UBIKA ne pourra être engagée en cas d'application inconsiderée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas d'UBIKA lui-même.

En aucun cas, UBIKA ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires.

En tout état de cause, UBIKA n'est responsable que des dommages directs causés au Client au sens de l'article 1231-4 du Code Civil. En aucun cas, UBIKA n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers, des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers.

Quelles que soient les circonstances, UBIKA ne sera en aucun cas responsable :

- Des dommages imputables à tout manquement au Contrat du Client ou du fait d'un tiers ;
- Des dommages causés par des vices ou défauts dans les matériels et/ou logiciels et/ou réseaux et/ou tous autres éléments fournis par le Client à UBIKA ou utilisés par lui et non fournis par UBIKA
- De toute autre prestation exécutée par le Client ou par un tiers.

La responsabilité totale de UBIKA et ce quel que soit le fondement, est limitée, tous dommages et intérêts confondus, à soixante-dix pour cent (70%) du Prix (hors TVA) payé par le Client dans le cadre de la Proposition. Les Parties reconnaissent et acceptent expressément que les prix convenus au Contrat reflètent la répartition du risque entre les Parties et la limitation de responsabilité qui en résulte. Elles reconnaissent et acceptent également que le montant du plafond négocié et accepté entre elles dans les termes prévus au présent article n'est pas dérisoire et ne contredit pas la portée de l'obligation essentielle souscrite par UBIKA au Contrat. Les stipulations du présent article survivent à l'expiration et à la rupture du Contrat pour quelque raison que ce soit pour des faits générateurs de responsabilité se produisant pendant la durée du Contrat.

12 Suspension du contrat



UBIKA se réserve le droit de suspendre, sans préavis, l'exécution de ses obligations au titre de la présente Convention, en cas de manquement de l'Abonné aux dispositions de la présente Convention, notamment :

- Le cas de la suspension ou de la résiliation du contrat d'utilisation du Logiciel
- Le cas de non-paiement des factures d'UBIKA pendant une période de plus de huit (8) jours au-delà de la date d'échéance,
- Les cas où les services d'UBIKA sont manifestement détournés de leur objet initial, de manière préjudiciable pour UBIKA ou pour des tiers.

Aucune indemnité ne pourra être demandée à UBIKA pour une suspension des Prestations qui trouverait son origine dans l'une des causes précisées dans le présent article. Tout montant payé pour la période en cours ne sera pas remboursé.

13 Résiliation du contrat

Si l'une des Parties ne remplit pas l'une de ses obligations au titre du Contrat sans y remédier dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée notifiant le manquement en cause, l'autre Partie peut résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée à réception, sans qu'un préjudice ne puisse être réclamé, et, s'agissant de UBIKA, sans préjudice des paiements des produits et/ou services effectués dans le cadre des Prestations objets de ce contrat.

En outre, en cas de non-règlement de sommes dues par le Client, ne faisant pas l'objet de réserves motivées, et signifiées explicitement à UBIKA, ce dernier pourra résilier le contrat de plein droit et sans délai après l'avoir signifié par lettre recommandée avec accusé de réception au Client, ceci n'empêchant pas UBIKA de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances.

14 Dispositions spécifiques pour les consommateurs

Ces dispositions ne sont applicables qu'à le Client qui peut être considéré comme un "consommateur" au sens de la loi.

14.1 Offre et commande

L'accord est fourni en langues anglaise et française. La version française est la version juridiquement contraignante.

14.2 Droit de retrait

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il dispose d'un délai de quatorze (14) jours après la commande des Prestations pour exercer son droit de rétractation sans pénalité et sans motif. Un formulaire de rétractation est disponible à l'adresse suivante : adv@ubikasec.com.

14.3 Archivage de l'accord



UBIKA assure la conservation de l'accord établissant la commande du consommateur pour un montant supérieur ou égal à 120 euros pendant une période de dix ans à compter de la date de livraison qui a fait l'objet d'une commande et elle garantit l'accès à tout moment pendant cette même période.

15 Force majeure

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution, par l'une ou l'autre, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le présent contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

16 Confidentialité

Les Parties assurent le caractère confidentiel de toute information obtenue ou donnée transmise dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

La Partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra la communiquer ou la divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les Parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du présent contrat. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité du présent Contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.

Toutefois, chaque Partie ne saurait être tenue à la confidentialité vis-à-vis des informations suivantes :

- les informations qui étaient régulièrement connues sans caractère confidentiel avant qu'elles ne soient communiquées comme étant des Informations Confidentielles.
- les informations développées par chacune des Parties de manière indépendante.
- les informations qui étaient dans le domaine public ou qui y tombent sans que le bénéficiaire de ces informations n'ait commis de faute.

Chaque Partie s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles dans un cadre autre que celui du Contrat, même pour son propre compte et s'engage à restituer, à première demande de l'autre Partie, tous documents ou autres supports contenant des Informations Confidentielles que celle-ci aurait été amenée à lui remettre dans le cadre de l'exécution du Contrat, ainsi que toutes leurs reproductions.

Tous les documents, sous quelque forme que ce soit, communiqués par UBIKA au titre du présent contrat resteront sa propriété exclusive.



17 Respect des sanctions internationales

Le Client déclare respecter l'ensemble des lois et réglementations relatives aux Sanctions Internationales. Il garantit qu'à sa connaissance, ni lui-même, ni les sociétés qu'il contrôle directement ou indirectement, au sens des articles L. 233-3 et L. 233-16 II du Code de commerce, ni aucun de ses représentants légaux, administrateurs, dirigeants, employés ou sous-traitants :

- (a) ne sont des Personnes Sanctionnées ;
- (b) ne sont détenus ou contrôlés par une Personne Sanctionnée
- (c) ne sont situés, constitués ou résidents dans un Territoire Sous Sanctions ;
- (d) ne sont engagés dans des activités avec une Personne Sanctionnée ;
- (e) n'ont reçu de fonds ou d'autres actifs d'une Personne Sanctionnée ;
- (f) ne sont impliqués dans des activités avec une personne située, constituée ou résidente dans un Territoire Sous Sanctions.

Le Licencié s'engage à informer sans délai UBIKA de tout fait qui pourrait rendre inexacte l'une des déclarations faites en application des présentes concernant les Sanctions Internationales.

Toute clause du présent Contrat qui se révélerait contraire aux dispositions des Sanctions Internationales sera réputée inapplicable.

En cas de modification de la situation du Licencié ou de tout événement porté à la connaissance d'UBIKA qui contreviendrait aux déclarations susmentionnées ou rendrait celles-ci inexactes, le Contrat pourra être résilié conformément aux dispositions de l'article « Résiliation ». Ce manquement sera considéré comme irrémédiable aux fins de l'exercice des droits d'UBIKA.

Les engagements souscrits par le Licencié au titre du présent article ne pourront être soumis à aucune limitation de responsabilité de la part du Client.

18 Protection des données personnelles

Les Parties se conformeront à toutes les lois applicables en matière de protection des données personnelles et notamment au Règlement UE n°2016/679 dit « RGPD ». Chaque Partie confirme qu'elle obtiendra tous les consentements nécessaires de ses employés, contractants ou tiers au traitement des données à caractère personnel de l'autre Partie dans le cadre de tout traitement de données à caractère personnel, le cas échéant, au titre du présent Contrat.

Cas dans lequel UBIKA est responsable de traitement. Dans le cadre du présent Contrat, UBIKA traite les données à caractère personnel du Client à des fins de gestion de la relation client, pour la durée du Contrat. Les destinataires de ces données collectées sont les services internes de UBIKA et ses prestataires, tous établis au sein de l'Union Européenne. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et d'effacement des données à caractère personnel le concernant, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données. Pour l'exercice de ces droits ou pour plus d'information sur ce traitement, une demande peut être formulée à l'adresse suivante dpo@ubikasec.com.

Cas dans lesquels UBIKA est sous-traitant. Le Client est considéré comme seul responsable de traitement au sens du RGPD au titre des données traitées dans le cadre de l'utilisation du ou des Logiciels, ce qui le contraint seul au respect s'agissant de ces données, de la réglementation précitée, notamment le respect de toutes formalités préalables obligatoires auprès de la Cnil qui lui incombent. En cas de traitement de données à caractère personnel pour le compte du Client par UBIKA, et conformément à l'article 28 du RGPD, un document annexe devra être conclu entre le Client et UBIKA, sur demande du Client, précisant notamment l'objet du traitement, sa durée, la nature et la finalité du traitement, le



type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées, et les obligations et les droits du responsable du traitement.

19 Dispositions diverses

19.1 Engagements des Parties

Les Parties conviennent que la validation de la Proposition et des éventuelles Conditions Particulières, la conclusion et le renouvellement du Contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les conditions générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces conditions générales sont accessibles sur le site <https://my.ubikasec.com/> conformément aux articles 1125 et 1127-1 du Code civil.

Les versions antérieures des conditions générales depuis le site <https://my.ubikasec.com/> sont également disponibles sur le site <https://my.ubikasec.com/>. Les Parties conviennent que ces mises à disposition ne sont réalisées que dans un but informatif et n'impliquent pas l'applicabilité de ces versions antérieures.

Il est entendu que les présentes conditions générales annulent et remplacent les conditions générales acceptées antérieurement entre les Parties ayant le même objet et en cours d'exécution. Il prévaut sur tout document unilatéral de l'une des Parties, y compris le bon de commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues aux Conditions Particulières ou dans la Proposition dûment signée(s) par les deux Parties seront toutefois applicables.

19.2 Modifications des Prestations

Les demandes de modifications du Client relatives aux Prestations accomplies en application du présent contrat seront effectuées par écrit. Cette condition s'applique de façon générale à toute demande de modification, y compris les changements de planification ou de spécification. Un nouveau devis sera alors présenté par UBIKA au Client.

19.3 Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre d'UBIKA ayant trait à l'exécution du présent contrat et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre d'UBIKA ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel il appartient.

19.4 Cession

Aucune des parties ne peut céder ou vendre tout ou partie du Contrat sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.

Toutefois, la cession ou le transfert du Contrat aux sociétés détenant ou détenues par UBIKA au sens de l'article L233-3 du Code de Commerce sont autorisées, et UBIKA peut sous-traiter la fourniture de tout



ou partie de Logiciel. Dans ce cas, UBIKA reste responsable de l'exécution de toutes les dispositions du Contrat par ses sous-traitants.

19.5 Références

UBIKA se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur une liste de références.

19.6 Notifications

Toutes les notifications requises par le Contrat seront effectuées par Lettre Recommandée avec demande d'avis de réception et seront réputées valablement effectuées aux adresses indiquées en tête des présentes, sauf si une notification de changement d'adresse a été effectuée. Nonobstant les notifications prévues par lettre recommandée avec avis de réception, les Parties conviennent que des informations relatives à la conclusion ou à l'exécution du contrat pourront être transmises par courrier électronique. Notamment, conformément à l'article 1126 du Code civil, le Client reconnaît qu'UBIKA peut lui adresser par courrier électronique toute notification relative à l'évolution et la modification du Contrat. Dès lors, le Client accepte expressément l'usage de ce mode de communication. Les Parties conviennent que les courriers électroniques échangés entre elles constitueront des modes de preuve valables de la teneur de leurs échanges et de leurs engagements.

19.7 Imprévision

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, en cas de changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rendant l'exécution excessivement onéreuse pour le Client, celui-ci ne pourra pas prétendre à une renégociation du contrat.

19.8 Nullité partielle

La déclaration de nullité ou d'inefficacité d'une quelconque stipulation du présent contrat n'entraîne pas de plein droit la nullité ou l'inefficacité des autres stipulations sauf si l'équilibre du contrat s'en trouve modifié.

20 Tribunal et loi applicable

Le présent Contrat est régi par la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat sera porté devant les Tribunaux de Nanterre même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

*****FIN*****

Annexes en page suivante



ANNEXE A

Le tableau ci-dessous précise les activités des services gérés en fonction du niveau de service pour la phase opérationnelle RUN souscrite :

	Tier 1	Tier 2	Tier 3
Gestion des rapports	X	X	X
Gestion des demandes d'accès	X	X	X
Gestion des faux positifs	-	X	X
Gestion des opérations liées à une Mise à jour majeure d'une Application web <i>Limité à 2 mises à jour majeures d'une Application web</i>	-	X	X
Gestion des opérations liées à une Mise à jour majeure d'une Application web <i>Mises à jour majeures illimitées d'une Application web</i>	-	-	X



ANNEXE B

Le tableau suivant précise les responsabilités respectives d'UBIKA et du Client en fonction de la souscription de l'offre Managed Services :

	Abonnement standard au Logiciel	Abonnement standard au logiciel + Services Managés
Gestion de la disponibilité de l'infrastructure	UBIKA	UBIKA
Gestion de la disponibilité du portail d'administration	UBIKA	UBIKA
Surveillance de l'infrastructure et gestion des incidents	UBIKA	UBIKA
BUILD		
Déclaration d'une Application WEB	Client	UBIKA
RUN		
Rapport standard	Intégré dans le Logiciel	Intégré dans le Logiciel
Rapport personnalisé	aucun	UBIKA
Gestion des demandes d'accès	Client	UBIKA
Gestion des faux positifs standard	Client	UBIKA
Gestion des faux positifs complexe	UBIKA	UBIKA
Gestion des faux positifs hautement complexe	N/A	UBIKA
Heures ouvrées		
Gestion des incidents	UBIKA	UBIKA
Gestion des demandes	N/A	UBIKA
Heures non-ouvrées		



Gestion des incidents P1	UBIKA	UBIKA
Autre gestion des priorité	N/A	N/A
Autre gestion des demandes	N/A	N/A