

Conditions d'utilisation de la plateforme Vates VMS

Last update: 2025-05-21

XCP-ng

XEN ORCHESTRA

XO LITE

XOSTOR

XO PROXY

Article 1 – Préambule

La société VATES est spécialisée dans le développement, la maintenance de logiciels et la fourniture de services informatiques. VATES propose à ses clients un abonnement à un contrat de support et de maintenance pour des logiciels Open Source développés et maintenus par VATES. Dans ce cadre, les clients peuvent notamment souscrire à une licence d'utilisation de la plateforme de virtualisation **XCP-ng** et de **Xen Orchestra Appliance**, un logiciel de gestion, d'administration, de sauvegarde et/ou de réplication d'une infrastructure de virtualisation, via le site Internet www.vates.tech (ci-après désigné le « Site »), par l'acceptation d'un devis ou l'émission d'un bon de commande par le Client, sur la base du devis fourni par VATES (ci-après désigné le « Bon de commande »).

En complément du logiciel XCP-ng, et le cas échéant du logiciel Xen Orchestra, les clients peuvent également souscrire à des licences d'utilisation de logiciels complémentaires (fonctionnant uniquement à condition que le client ait déjà souscrit à une licence pour XCP-ng), également proposés en Open Source, tels que :

- **XOSTOR** : ne solution logicielle d'hyperconvergence basée sur XCP-ng;
- **XO Proxy** : une solution logicielle permettant d'administrer les sauvegardes avec Xen Orchestra dans une infrastructure distante.

L'ensemble des logiciels proposés sur le Site sont désignés collectivement comme les « Logiciels ». Une liste des Logiciels mis à disposition par VATES et pour lesquels un support est proposé est disponible sur le Site.

L'utilisation des Logiciels proposés par VATES est soumise à leurs conditions de licence respectives, telles que précisées en annexe des Conditions Particulières jointes aux présentes et relatives à chaque Logiciel. Ces licences, de type libre et ouvert (principe du copyleft), ne nécessitent pas le paiement de droits de licence, et leur code source est accessible aux utilisateurs.

La société VATES propose également un contrat de maintenance spécifique auquel le Client peut souscrire.

Dans le cadre de l'utilisation des Logiciels et des éventuels Logiciels complémentaires, le Client souhaite bénéficier de prestations de support et de maintenance.

Pour offrir des engagements de maintenance adaptés au Client pour chaque Logiciel, VATES dispose d'offres distinctes correspondant aux besoins de chaque Client.

Les présentes Conditions Générales (ci-après « CG ») s'appliquent à tous les contrats, devis, propositions techniques et commerciales, ou commandes de services de maintenance passés entre la société VATES et un client professionnel (au sens du Code de la consommation) (ci-après désigné le « Client »).

Les présentes CG prévalent sur toutes conditions non expressément acceptées par VATES, y compris les conditions générales d'achat du Client.

Pour souscrire à un contrat de maintenance tel que défini aux présentes, le Client peut soit compléter son abonnement en ligne sur le Site via le formulaire correspondant au Logiciel concerné, soit accepter un devis demandé auprès de VATES via ledit Site, soit émettre



directement un Bon de commande sur la base du devis fourni par VATES. La passation d'une Commande par le Client vaut acceptation des présentes CG.



Article 2 – Définitions

Dans les présentes Conditions Générales (CG), les termes suivants sont définis comme suit :

- **Vates** : désigne la société VATES, société par actions simplifiée au capital de 19 347 €, immatriculée au RCS de GRENOBLE sous le numéro 752 155 259, dont le siège social est situé au 17 rue Aimé Berey, Grenoble, 38000 (France).
- **Client** : désigne l'entreprise utilisant XCP-ng ainsi que tout autre Logiciel fonctionnant avec XCP-ng et souscrivant au présent contrat de maintenance.
- **Commande** : désigne toute commande de support/maintenance et/ou de Services passée par le Client directement sur le Site Internet de VATES ou via l'émission d'un Bon de commande sur la base du devis fourni par VATES.
- **XCP-ng** : désigne le logiciel de plateforme de virtualisation Open Source développé par VATES et mis à disposition selon les règles de licence définies dans les présentes conditions.
- **Xen Orchestra ou Xen Orchestra Appliance** : désigne le logiciel de virtualisation Open Source destiné à gérer, administrer, sauvegarder/répliquer une infrastructure XCP-ng, développé par VATES et mis à disposition selon les règles de licence définies dans les présentes conditions.
- **XO ou Xen Orchestra Proxy** : désigne le logiciel de virtualisation Open Source fonctionnant avec Xen Orchestra et spécifiquement conçu pour effectuer des opérations de sauvegarde/réplication à distance ou dans des infrastructures de grande taille, et mis à disposition selon les règles de licence définies dans les présentes conditions.
- **XOSTOR** : désigne la solution logicielle d'hyperconvergence basée sur la virtualisation Open Source, développée conjointement par VATES et LINBIT, et mise à disposition selon les règles de licence définies dans les présentes conditions.
- **Incident** : désigne tout dysfonctionnement de XCP-ng (notamment dans la création de machines virtuelles ou la gestion des VM – migration, gestion de disque) ou de tout autre Logiciel proposé sur le Site de VATES, sous réserve de l'affichage d'un message d'erreur retourné par le Logiciel au Client. La gravité de l'Incident est déterminée par VATES selon les critères définis en Annexe 2 des présentes.
- **Hôte** : désigne un serveur informatique contrôlé par XCP-ng.
- **Pool** : désigne un groupe de serveurs travaillant ensemble pour former une infrastructure virtuelle.
- **Environnement XCP-ng** : désigne les Hôtes contrôlés par la plateforme de virtualisation XCP-ng. Tout hôte contrôlé par une autre installation de XCP-ng constitue un environnement de virtualisation distinct.
- **Correctif logiciel (Software Patch)** : désigne le développement ou les modifications apportées au Logiciel XCP-ng ou à tout autre Logiciel, pouvant être nécessaires à la résolution d'Incidents.
- **Correction logicielle (Software Patching)** : désigne le service fourni par VATES incluant la création de Correctifs logiciels.
- **Ticket** : désigne une demande de support ou la déclaration d'un Incident, soumise par le Client via l'ouverture d'un ticket sur le Portail Client.
- **Support à distance** : désigne la prestation de services de support fournie par VATES dans l'infrastructure du Client à l'aide du tunnel SSH sécurisé proposé dans Xen Orchestra. Ce support est principalement assuré depuis les bureaux de VATES.
- **Logiciels** : désigne les logiciels Open Source développés par VATES et listés sur le Site (y compris XCP-ng), pour lesquels le Client souscrit à un contrat de support et de maintenance. La liste des logiciels maintenus par VATES est disponible sur le Site.
- **Contact principal** : désigne la personne désignée par le Client pour agir comme son représentant principal. Le Contact principal est nommé dans les présentes CG, en Annexe 1, et recevra de VATES les notifications officielles et informations importantes ainsi que les mises en demeure relatives au support Pro de XCP-ng ou au support de tout autre Logiciel pour lequel le Client a souscrit un abonnement de support/maintenance.
- **Service Level Agreement (SLA)** : désigne les délais cibles de réponse (tels que précisés dans les Conditions Particulières relatives à chaque Logiciel et sur le site de VATES) pour que VATES réponde aux Incidents et/ou établisse un plan de résolution des Incidents. Le SLA est communiqué au Client dans les CP correspondant au Logiciel sous maintenance.



- **Support** : désigne les prestations de support de XCP-ng ainsi que celles relatives à tous les Logiciels, destinées à assister dans la maintenance du Système du Client.
- **Portail Client** : désigne un service web fourni par VATES permettant aux clients d'interagir avec les différents éléments du service, notamment la création d'un ticket de support.
- **Système** : désigne le réseau, l'hyperviseur, l'interface ou tout autre élément pour lequel le Client a souscrit un droit d'usage via le Site.
- **Matrice de support** : document précisant les versions maintenues de XCP-ng et des autres Logiciels.
- **Machine virtuelle (VM)** : environnement totalement virtualisé fonctionnant sur une machine physique. Plusieurs VM peuvent coexister sur le même hôte et exécuter des systèmes d'exploitation différents.
- **Services** : désigne l'ensemble des formations, prestations d'expertise et/ou tout autre service souscrit par le Client au moment de sa Commande.

Article 3 – Objet

Les présentes Conditions Générales (CG) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles VATES fournit une maintenance corrective et évolutive pour le Logiciel XCP-ng ainsi que pour tout autre Logiciel pour lequel le Client a accepté les présentes conditions.

Les présentes CG ont également pour but de déterminer les conditions dans lesquelles VATES fournit les Services, lorsque ces Services sont spécifiés dans la Commande.

Les présentes CG sont destinées à s'appliquer à toute commande passée par un Client auprès de VATES concernant le support et la maintenance de XCP-ng et/ou de tout autre Logiciel.

Article 4 – Documents contractuels

Les documents suivants, listés par ordre de priorité en cas de contradiction, constituent le contrat liant les parties et expriment l'intégralité de leurs engagements :

- Les présentes Conditions Générales (CG) et leurs éventuelles annexes.
- Les éventuelles Conditions Particulières (CP) relatives aux Logiciels ou Services concernés.
- Le Bon de commande ou le devis accepté par le Client.

Les présentes CG et leurs annexes expriment l'intégralité de l'accord entre les parties. Elles annulent et remplacent toutes dispositions antérieures, qu'elles soient écrites ou orales.

Le Contrat et ses annexes ne peuvent être modifiés que par voie d'avenant, rédigé par écrit et signé par un représentant dûment habilité de chaque partie.



Article 5 – Durée

Le service de maintenance des Logiciels débute à la date de souscription dudit service via le site <https://vates.tech> après validation du bon de commande par le Client, ou à la date d'acceptation d'un devis émis par VATES à la demande du Client via le formulaire disponible sur le site. Toute commande de support et de maintenance est prévue pour une durée initiale d'un (1), trois (3) ou cinq (5) ans, telle qu'indiquée dans la Commande, à compter de la validation par le Client des conditions de paiement sur le site ou de l'envoi du Bon de commande.

À l'issue de cette période initiale, le contrat de support et de maintenance est reconduit automatiquement par périodes annuelles si le Client a choisi cette option. Dans le cas contraire, le Client devra procéder manuellement à la reconduction en soumettant un devis signé ou un bon de commande. Le contrat peut être résilié à l'issue de chaque période contractuelle, par l'envoi d'un courriel émis par l'une des Parties ou, dans le cas du Client, directement depuis son interface disponible sur le site web.

Si le Client résilie la maintenance avant la fin d'une période contractuelle en cours, il demeure redevable de l'intégralité du montant dû pour ladite période contractuelle.

En cas de manquement grave par l'une des Parties à l'une de ses obligations, l'autre Partie pourra résilier les présentes CG de plein droit, quinze (15) jours après une mise en demeure restée infructueuse, envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'une des Parties, les présentes CG sont soumises aux dispositions prévues aux articles L.621-28 et suivants du Code de commerce.

Dans tous les cas, le Client s'engage à régler à VATES les sommes dues.



Article 6 - Description des services de



maintenance

6.1 – Objet de la maintenance corrective

La maintenance corrective a pour objet :

- De fournir des corrections pour tous les Incidents signalés par le Client et constatés par VATES, soit sous forme de correctifs ou de Patches correctifs mis à disposition des utilisateurs du Client pour XCP-ng et les autres Logiciels pour lesquels le Client a souscrit un support et une maintenance ;
- De fournir les mises à jour nécessaires afin que XCP-ng et les autres Logiciels continuent à exécuter toutes les fonctions décrites dans leur documentation, ainsi que les évolutions apportées à XCP-ng et aux autres Logiciels par VATES.

Si l'Incident signalé est lié à un problème provenant d'éléments tiers (par exemple, des firmwares/pilotes liés au matériel physique du serveur), VATES fera de son mieux pour assister le Client mais ne peut s'engager à corriger l'Incident.

Le Client s'engage à consigner les Incidents constatés en mentionnant la date, l'heure et tous les éléments techniques permettant le diagnostic de la cause du dysfonctionnement. Ce document sera mis à disposition de VATES.

Le Client s'engage à communiquer à VATES dans les plus brefs délais, spontanément ou à la demande de VATES, toute information utile à la bonne exécution par VATES des prestations de maintenance.

En pratique, le Client signale sans délai à VATES tout Incident via l'ouverture d'un Ticket sur le Portail Client, en indiquant tous les éléments, documents et informations nécessaires à la compréhension du problème, de la manière la plus précise possible. Le Client s'engage à décrire l'Incident de manière exhaustive. Seules les personnes figurant sur la liste des Contacts Principaux, dont les coordonnées ont été fournies par le Client sur le Portail Client, sont autorisées à déclarer un Incident via un Ticket.

Si les informations fournies par le Client ne permettent pas à VATES de poser un diagnostic complet de l'Incident, VATES contactera le Client pour obtenir les éléments nécessaires à l'analyse. VATES ne pourra être tenue responsable d'un non-respect du SLA (Service Level Agreement) en cas d'informations insuffisantes transmises par le Client. Par ailleurs, le Client devra effectuer toutes les opérations demandées par VATES afin d'identifier au mieux la cause de l'Incident et donnera à VATES tous les accès aux données, systèmes ou informations requis.

Si l'Incident porte effectivement sur un Logiciel, une fois celui-ci reproduit, VATES qualifiera l'Incident comme bloquant, majeur ou mineur, selon les critères de gravité précisés dans le tableau figurant à l'Annexe 2 des présentes CG, puis entamera les actions correctives. À compter de la notification de l'existence de l'Incident par le Client, VATES vérifiera l'existence de celui-ci pour le corriger ou proposer une solution de contournement, sous réserve que le Client ait bien installé toutes les mises à jour fournies par VATES pour XCP-ng et/ou les autres Logiciels.

La maintenance corrective n'est assurée que sur la dernière version de XCP-ng et des Logiciels, accessibles en ligne via le Site, ainsi que sur la version précédente (N-1).



Le Client reconnaît avoir vérifié que l'utilisation à distance des Logiciels peut être réalisée à partir du matériel informatique dont il dispose, notamment à travers ses logiciels de navigation et ses moyens de connexion. Pour utiliser l'un des Logiciels et accéder aux mises à jour, à la maintenance et au support, le Client reconnaît disposer a minima :

- d'une connexion Internet,
- d'un navigateur web récent de type Microsoft™ Internet Explorer (version IE8 ou supérieure), Firefox, Safari, Edge, Chrome ou autre à jour et acceptant les cookies.

Tous les frais nécessaires à l'équipement et à la connexion Internet du Client pour utiliser les Logiciels sont à sa charge exclusive.

6.2 – Maintenance évolutive

Au titre de la maintenance évolutive, VATES peut périodiquement fournir au Client les améliorations techniques et fonctionnelles suivantes, afin d'améliorer les conditions d'utilisation de XCP-ng et/ou des Logiciels :

- (i) la correction définitive d'Incidents préalablement résolus par contournement : livraison par VATES de versions comprenant des Patches correctifs ;
- (ii) de nouvelles versions de XCP-ng et des Logiciels complémentaires, notamment en lien avec l'évolution des bases de données, systèmes d'exploitation ou matériels.

Le Client est seul responsable de l'installation des nouvelles versions ou des correctifs qui lui sont transmis par VATES.

6.3 – Délais de correction / SLA

Les engagements en termes de délais d'intervention et/ou de correction ainsi que les niveaux de criticité associés, de même que les plages horaires de disponibilité du support pour chaque Logiciel, sont détaillés dans les annexes des présentes CG.



6.4 – Exceptions

VATES ne peut être tenue responsable et ne garantit pas la correction dans le cadre du présent engagement de maintenance pour toute erreur, corruption de données ou défaillance provoquée par une mauvaise utilisation de XCP-ng et/ou des Logiciels, une description incomplète d'un Incident, une malveillance du Client ou une mauvaise compréhension de sa part. Dans ce cas, VATES fera néanmoins tout effort raisonnable pour assister le Client dans la résolution des Incidents, aux frais de ce dernier.

VATES ne peut intervenir efficacement pour résoudre les Incidents des Logiciels que si l'infrastructure serveur est dans un état optimal de production, sans dysfonctionnement ni impact en production, au démarrage des présentes Conditions Générales de maintenance.

Par ailleurs, les Logiciels doivent avoir été mis à jour, et VATES doit avoir la possibilité d'accéder aux équipements/infrastructures du Client, via un accès sécurisé ou un tunnel VPN, afin de qualifier et résoudre l'Incident signalé.

Pour permettre à VATES d'intervenir dans les meilleures conditions et ainsi assurer la maintenance des Logiciels, chaque Hôte d'un même Pool doit être couvert par un niveau de support identique.

Le Client est informé qu'en cas de mauvaise utilisation du ou des Logiciels ou de non-respect des règles d'utilisation, VATES se réserve le droit de cesser la maintenance et le support desdits Logiciels.

En outre, la correction des Incidents signalés par le Client résultant de l'une des causes suivantes n'est pas couverte par les présentes Conditions Générales de maintenance, et donnera lieu, en cas de demande d'intervention par VATES dans ces cas, à une facturation supplémentaire selon le tarif en vigueur au moment de la demande du Client :

- Utilisation de XCP-ng ou d'un autre Logiciel non conforme à sa documentation ;
- Non-respect par le Client des prérequis indiqués par VATES sur le Site, notamment la non-utilisation des deux dernières versions du Logiciel ;
- Dysfonctionnements affectant le système d'exploitation, le matériel, la base de données ou, plus généralement, l'environnement dans lequel XCP-ng est utilisé ;
- Dysfonctionnement provenant d'éléments tiers, notamment des Logiciels tiers ;
- Modification des codes sources et/ou objets de tout Logiciel.

Enfin, il est précisé que l'environnement de sauvegarde mis en place par le Client ne constitue pas un environnement de production, ce que le Client reconnaît et accepte, étant entendu que tout Incident lié à la sauvegarde sera pris en charge pendant les heures ouvrables, comme spécifié dans les présentes CG.

Article 7 – Services additionnels

En cas de demande d'assistance supplémentaire, non prévue dans la maintenance corrective et/ou évolutive telle que définie ci-dessus, VATES adressera au Client un devis établi selon les tarifs en vigueur au moment de la demande, dans la limite de ses compétences et de sa disponibilité pour la réalisation de toute assistance technique ou formation liée à XCP-ng ou à tout autre Logiciel.



Des prestations de formation et de certification sont également proposées par VATES au Client, qui peut y souscrire directement sur le Site, en complément de la fourniture des prestations de support et de maintenance.

Ces services seront facturés de manière forfaitaire, sur la base d'un tarif horaire et d'un nombre estimé d'heures d'intervention.

Si le Client a souscrit à l'un des services additionnels proposés par VATES, les conditions suivantes s'appliqueront :



7.1 – Lieu et gestion des prestations

Lorsque les prestations sont réalisées dans les locaux du Client, elles ont lieu à l'adresse du Client indiquée sur le Site, dans le devis ou dans le Bon de commande. Tout changement d'adresse devra faire l'objet d'un accord écrit entre les Parties et pourra avoir un impact, notamment financier, sur les conditions initialement convenues.

En tant qu'employeur, VATES assure la supervision, le contrôle exclusif, ainsi que la gestion administrative et sociale de ses collaborateurs. À ce titre, VATES fixe les absences de ses collaborateurs pour congés, formation ou tout autre motif imposé par la législation sociale. Sauf cas de force majeure, ces absences sont prévues à l'avance, en tenant compte des contraintes liées à l'exécution du présent Contrat. Les collaborateurs affectés à l'exécution des prestations les réalisent sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de VATES, en vertu du lien de subordination qui les lie à elle.

7.2 – Planification et organisation

Le planning d'exécution des prestations est arrêté d'un commun accord entre les Parties. Toute annulation ou report des prestations convenues par le Client, par rapport au planning arrêté entre les Parties, quel que soit le lieu d'intervention, devra être notifié à VATES. Afin de permettre à VATES de mobiliser les compétences et moyens nécessaires, le Client s'engage à demander cette modification par écrit. Le Client est informé qu'il supportera l'ensemble des frais liés au report de planning et aux conséquences en découlant.

Article 8 – Conditions financières

8.1 – Redevance de maintenance

Le montant de la redevance de maintenance est déterminé cumulativement pour chacune des offres proposées par VATES :

- En fonction du nombre d'Hôtes au sein d'un même Pool ;
- En fonction des niveaux de service souhaités par le Client, tels que précisés dans les Conditions Particulières correspondantes (délai de réponse, nombre d'Incidents couverts, etc.), étant entendu que le niveau de service souscrit par le Client doit être identique pour tous les Hôtes d'un même Pool.

Le montant total de la redevance contractuelle due par le Client est indiqué sur le Site en cas de souscription en ligne de la Commande par le Client ou sur le devis VATES dûment accepté par le Client et constituant une Commande.

Ce montant est basé sur le nombre d'Hôtes présents dans l'environnement virtuel du Client, selon les niveaux de service requis.

Dans le cas où le Client ajoute des Hôtes supplémentaires, selon la procédure indiquée sur le Site, à son environnement, il devra acquérir un support pour ces Hôtes supplémentaires. En cas d'ajout d'Hôtes en cours de période contractuelle couverte par les présentes CG, le prix correspondant à



l'ajout de ces Hôtes pour la durée restante de la période contractuelle sera ajusté au prorata temporis et ajouté aux factures.

Tous les Hôtes d'un même Pool doivent avoir un niveau de support identique. Le nombre d'Hôtes dans les Pools couverts du système sera vérifié lors de chaque Incident.

⚠ AUCUN SUPPORT NE SERA FOURNI À UN CLIENT DONT LE NOMBRE D'HÔTES DANS SON POOL DÉPASSE CELUI POUR LEQUEL IL A SOUSCRIT LA MAINTENANCE.

Il revient au Client de s'assurer qu'il souscrit au service de support pour ces Hôtes supplémentaires avant leur intégration dans son environnement virtuel Xen Orchestra/XCP-ng.

Les prix sont indiqués hors taxes. Les taxes applicables sont celles prévues par la réglementation en vigueur. En cas de modification de celle-ci, la nouvelle réglementation s'appliquera à compter de sa date officielle d'entrée en vigueur.

8.2 – Facturation et renouvellement

La maintenance est facturée à l'avance pour la première période contractuelle, en totalité, à compter de la date de passation de la Commande jusqu'à la fin de la première période contractuelle. En cas de renouvellement, elle est facturée au début de chaque nouvelle période contractuelle.

En cas de renouvellement du présent Contrat à l'issue de la période contractuelle, le montant de la redevance due pour la maintenance sera révisé chaque année civile au 1er janvier. Cette révision sera réalisée sur la base de l'indice Syntec selon la formule suivante :

$P = P0 (S/S0)$, où:

- P: Prix après révision ;
- P0: Prix d'origine ;
- S0: Dernier indice SYNTEC (ou tout nouvel indice officiel le remplaçant) publié à la date d'entrée en vigueur du contrat ;
- S: Dernier indice SYNTEC (ou son remplaçant officiel) connu à la date de révision.

En cas de disparition de l'indice, compétence expresse est attribuée au Président du Tribunal de commerce de Grenoble pour définir un indice à intégrer dans la formule de révision. Cet indice devra être choisi pour se rapprocher au mieux de l'indice disparu, en respectant l'esprit de la clause de révision initiale.

Les factures correspondant à la maintenance sont payables à 30 jours à compter de leur émission, par virement bancaire ou prélèvement automatique.

8.3 – Facturation des services additionnels

Dans le cas de commandes de services additionnels, ceux-ci sont facturés au plus tard à la fin du mois au cours duquel ils sont réalisés. Les factures sont payables à 30 jours à compter de leur émission.



8.4 – Mentions légales des factures

Les factures comportent les mentions légales obligatoires. Les règles, mentions ou procédures internes du Client concernant le traitement des commandes et factures ne sont pas opposables à VATES.

8.5 – Conséquences du non-paiement

En cas de non-paiement dans les délais contractuels, toute somme impayée portera automatiquement intérêt jour par jour, jusqu'à son paiement intégral en principal, intérêts, frais et accessoires, à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Cela s'appliquera sans formalité préalable, et sans préjudice de tout dommage que VATES se réserve le droit de réclamer judiciairement. Le Client reconnaît expressément que tous les frais éventuels de recouvrement des sommes impayées (frais de procédure, honoraires d'avocats et d'huissiers, etc.) sont considérés comme accessoires à la créance de VATES. Conformément aux dispositions légales, tout retard de paiement entraîne en outre, à la charge du Client, le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée, à la date des présentes, à 40 euros.

VATES se réserve le droit de suspendre toute prestation en cas de non-paiement, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer, par lettre recommandée restée partiellement ou totalement sans effet, du montant total des sommes dues par le Client dans le délai imparti. Elle se réserve également le droit de résilier la souscription de maintenance en cours avec effet immédiat.

Tous les frais impayés consécutifs à un rejet bancaire d'un paiement par le Client resteront à sa charge. En outre, l'absence de règlement d'une facture à son échéance entraînera l'exigibilité immédiate de toutes les autres factures, même non échues.

Si, lors d'une commande antérieure, le Client s'est soustrait à l'une de ses obligations (notamment défaut ou retard de paiement), un refus de vente pourra lui être opposé, à moins qu'il ne fournisse des garanties satisfaisantes ou un paiement comptant

8.6 – Exclusion

Tout paiement par compensation est exclu.

Article 9 – Responsabilité

Chaque Partie n'est responsable que des conséquences financières des dommages directs et prévisibles causés par ses actes dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales de maintenance.

Aucune des Parties ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable de dommages indirects ou imprévisibles. Sont notamment considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative : toute



perte de bénéfices, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de résultats, perte de clientèle, perte d'une chance, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données.

Les Logiciels faisant l'objet de la commande de support et de maintenance seront utilisés par le Client sous son seul contrôle, direction et responsabilité. Le Client reste gardien du matériel, des logiciels, des données, fichiers, programmes ou bases de données, et, par conséquent, VATES ne saurait être tenue responsable de leur détérioration ou destruction, totale ou partielle.

Le Client reconnaît et accepte donc être seul responsable de la gestion de la redondance de sa solution de stockage (par des systèmes RAID ou toute autre technologie équivalente) pour le stockage de ses Machines Virtuelles. Afin d'assurer la sécurité de ses données intégrées aux Logiciels, le Client s'engage à effectuer régulièrement des sauvegardes de ses Machines Virtuelles en dehors de ses hôtes de production et à s'assurer du bon fonctionnement de ces sauvegardes.

Les systèmes d'exploitation, applications et données intégrés dans les Machines Virtuelles relèvent de la seule et unique responsabilité du Client.

VATES ne pourra être tenue pour responsable qu'en cas de faute prouvée. Le montant de la responsabilité financière de VATES est limité au montant de la redevance versée par le Client lors de la souscription à la maintenance.

Les limitations et exclusions de responsabilité définies ci-dessus sont déterminées par l'équilibre global du contrat, tenant compte à la fois de l'étendue des obligations de VATES, des prix des Services, des montants des éventuelles indemnités que VATES pourrait être amenée à verser au Client en cas de mise en cause de sa responsabilité, ainsi que des garanties offertes par sa police d'assurance responsabilité civile professionnelle. Le Client reconnaît que les tarifs appliqués par VATES sont fixés en considération de cette limitation de responsabilité.

Article 10 – Référence

Le Client autorise VATES à mentionner son nom dans une liste de références qu'elle pourra diffuser, notamment auprès de ses clients et prospects.

Le Client peut retirer cette autorisation à tout moment en informant VATES par notification envoyée par courrier électronique.



Article 11 – Données personnelles

VATES n'a pas accès aux données personnelles traitées par le Client. VATES accède uniquement aux machines virtuelles sans effectuer aucun traitement de données personnelles pour le compte du Client.

Le Client est également informé que, dans le cadre de la gestion de ses données clients et fournisseurs, VATES agit en tant que responsable de traitement, au sens du RGPD.

À ce titre, VATES informe le Client que :

- Les seules données collectées pour la gestion du compte Client (noms, prénoms, civilité, adresses e-mail, numéros de téléphone professionnels des contacts du Client) sont conservées aux fins d'exécution des présentes Conditions Générales et/ou des éventuelles Conditions Particulières associées, et pour la durée de ces dernières, ce que le Client reconnaît et accepte lors de la signature.
- Les données collectées sont utilisées aux fins suivantes :
 - L'exécution de toute opération administrative liée aux contrats, commandes, factures, paiements et à la comptabilité ;
 - Le traitement des paiements ;
 - La mise à disposition d'outils de communication permettant la digitalisation des échanges.

Le Client est informé que chaque contact/utilisateur a le droit de demander à VATES la mise à jour, la suppression, la rectification ou de s'opposer au traitement de ses données, pour des raisons légitimes.

Dans un délai de 60 (soixante) jours suivant la fin de la relation commerciale entre les Parties, VATES s'engage à supprimer les données personnelles du Client en sa possession, sauf lorsque la loi impose une conservation plus longue (par exemple, les factures doivent être conservées pendant 10 ans).

VATES s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de ces données, et informe le Client ainsi que les contacts/utilisateurs que les données collectées pour la gestion du compte Client ne sont transmises à aucun tiers ni transférées hors d'Europe dans le cadre de ce traitement.

Article 12 – Assurance

VATES certifie qu'elle est titulaire d'un contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile, que le paiement des primes est à jour et le restera, et s'engage à en fournir une attestation au Client sur simple demande de ce dernier.

Le Client certifie, de son côté, être également titulaire d'un contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile ainsi que les éventuels dommages subis par les biens dont il est propriétaire.



Article 13 – Confidentialité

Chaque Partie s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour assurer la plus stricte confidentialité concernant les informations et documents désignés comme confidentiels par écrit par l'autre Partie, auxquels elle aurait accès dans le cadre de l'exécution des Services soumis aux présentes Conditions Générales (CG) et à toute Condition Particulière associée (CP).

Cette obligation de confidentialité perdurera pendant une durée de trois (3) ans après l'expiration ou la résiliation des présentes CG et de toute CP associée, sauf dans les cas où la divulgation serait rendue obligatoire par la loi ou une décision judiciaire, ou lorsqu'elle est nécessaire pour faire valoir ou démontrer l'existence de droits au titre des CG ou CP.

Ne sont pas considérées comme confidentielles au sens du présent article les informations :

- qui étaient déjà publiques au moment de leur divulgation ou qui le sont devenues sans violation des présentes CG ou CP ;
- qui étaient connues par une Partie, sans obligation de confidentialité, à la date de signature des présentes CG ou CP, la charge de la preuve incombant à cette Partie ;
- qui sont communiquées à l'une des Parties ou à son personnel par des tiers les ayant obtenues de manière légitime.

Si nécessaire, les Parties sont autorisées à communiquer, sous la plus stricte confidentialité, les CG et CP ainsi que les documents associés à leurs commissaires aux comptes, assureurs, et aux administrations fiscales et sociales en cas de contrôle.

Article 14 – Non-sollicitation du personnel

Les deux Parties conviennent que, sauf accord écrit préalable, elles s'interdisent mutuellement de solliciter ou d'embaucher, directement ou indirectement, tout salarié de l'autre Partie ayant participé à l'exécution des présentes Conditions Générales (CG) et/ou de toute Condition Particulière associée (CP), même si la sollicitation initiale provient du salarié.

Cette interdiction s'applique pendant toute la durée d'exécution des CG et/ou CP concernées, ainsi que pendant une période de douze (12) mois suivant leur terme.

Toute violation de cette obligation entraînera, de plein droit, le versement immédiat par la Partie défaillante à l'autre Partie d'une indemnité forfaitaire équivalente à douze (12) fois le dernier salaire mensuel brut du salarié concerné.



Article 15 – Force majeure / Causes extérieures

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de l'autre si l'exécution des présentes Conditions Générales (CG) et/ou des Conditions Particulières (CP) est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou de causes extérieures. La force majeure est entendue au sens de l'article 1218 du Code civil.

À ce titre, les Parties conviennent que seront notamment considérés comme des causes extérieures au sens du présent article : les conflits sociaux, les défaillances ou interruptions du réseau électrique, ou les pannes à l'échelle régionale ou nationale des opérateurs de télécommunications.

La Partie affectée par un cas de force majeure ou une cause extérieure devra en informer immédiatement l'autre Partie par tout moyen qu'elle jugera approprié, avec confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception, en justifiant des circonstances exceptionnelles l'empêchant de remplir ses obligations contractuelles, et en fournissant toutes justifications utiles.

Dans tous les cas, la Partie affectée par la force majeure ou la cause extérieure devra faire tout son possible pour en limiter la durée et les conséquences.

Si l'événement constitutif de force majeure dure plus de trois (3) mois, chacune des Parties pourra résilier les présentes CG et/ou la CP concernée par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf accord contraire exprès entre les Parties.

Article 16 – 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 prévues dans les présentes CG et/ou CP ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en question.

Article 17 – Nullité partielle

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales (CG) et/ou des Conditions Particulières (CP), ou une partie de celles-ci, est déclarée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des CG ou des CP associées, ni celle de la clause partiellement concernée.

En cas de contradiction, les dispositions des Conditions Particulières prévalent sur celles des CG.



Article 18 – Titres

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un des titres figurant dans les présentes CG et/ou CP et l'une quelconque des clauses correspondantes, les titres seront réputés inexistantes.

Article 19 – Droit applicable et juridiction

Les présentes Conditions Générales (CG) sont régies par le droit français.

TOUT LITIGE OU CONTESTATION SUSCEPTIBLE DE SURVENIR À L'OCCASION DE L'EXÉCUTION DES PRÉSENTES CG, ET N'AYANT PAS PU FAIRE L'OBJET D'UN ACCORD AMIABLE DANS LE CADRE D'UNE PROCÉDURE DE CONCILIATION, RELÈVERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE GRENOBLE, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU SUR REQUÊTE.



ANNEXE 1

1.A – Conditions d'accès au support

Afin d'assurer un support rapide et efficace, VATES s'appuie sur un ensemble d'outils spécifiques permettant à son équipe support d'analyser et de résoudre correctement les problèmes. Ces outils comprennent :

- Un système structuré de gestion des tickets de support ;
- La possibilité d'ouvrir un tunnel de support sécurisé depuis Xen Orchestra Appliance (XOA) ;
- Un accès SSH à l'hôte XCP-ng, si nécessaire, initié via XOA.

Ces outils sont essentiels pour reproduire, diagnostiquer et résoudre les problèmes efficacement.

VATES souhaite informer ses clients que, pour bénéficier du support, ils doivent suivre un protocole défini. Toute demande effectuée en dehors de ce processus ne sera pas traitée dans les délais garantis par le SLA (Service Level Agreement).

En cas d'anomalie sur l'infrastructure du client, les étapes suivantes doivent être respectées :

1. Le client doit se connecter à son espace support en utilisant le compte du contact principal (tel que défini dans les CG), ou tout autre compte ajouté à l'organisation du client. L'espace support est accessible à l'adresse suivante : <https://account.vates.fr/#/support>
2. Le client doit ouvrir un ticket de support en décrivant le problème avec le plus de détails possible. Les éléments utiles incluent :
 - Une description claire du problème,
 - Des captures d'écran depuis Xen Orchestra Appliance,
 - Des journaux ou messages d'erreur si disponibles.

Le support VATES peut demander des éléments de diagnostic supplémentaires ou un accès, tels que l'ouverture d'un tunnel de support sécurisé depuis XOA ou l'activation de l'accès SSH à l'hôte ou aux hôtes concernés.

⚠ En l'absence des éléments demandés (ticket, tunnel de support ou accès SSH), le support sera considéré comme dégradé. Dans ce cas, l'assistance sera assurée en mode best-effort, et pourra sortir des délais de traitement garantis par le SLA.

VATES ne pourra être tenue responsable de tout allongement des délais de résolution résultant d'un accès manquant ou incomplet.

1.B – Classification des demandes

Type de demande	Définition
Incident	Tout événement ne faisant pas partie du fonctionnement standard, susceptible de provoquer ou ayant déjà provoqué une interruption ou une dégradation de la qualité du service.
Configuration	Cette demande n'est pas liée à une « interruption imprévue » ou à une « réduction de la qualité d'un service informatique ». Elle concerne une configuration ou une modification planifiée de la configuration d'un Logiciel.
Demande de fonctionnalité	Cette demande n'est pas liée à une « interruption imprévue » ou à une « réduction de la qualité d'un service informatique ». Elle concerne l'ajout



Type de demande	Définition
	d'une nouvelle fonctionnalité dans le Logiciel.
Question générale	Cette demande n'est pas liée à une interruption ou à une dégradation de service. Elle concerne une demande d'information sur nos Logiciels ou nos tarifs.
Demande commerciale	Cette demande n'est pas liée à une interruption ou à une dégradation de service. Elle concerne la gestion de compte (aspects financiers, administratifs, organisationnels, RGPD...) ou une demande commerciale concernant nos Logiciels.

Grille de gravité et de priorité des demandes

S1 incident critique (par exemple arrêt complet de production).

Impact	Pool de l'entreprise ou serveur	VM
Arrêt total de la production	S1	S1
Production dégradée	S1	S2
Dysfonctionnement sans impact sur la production	S2	S3
Demande de modification ou de configuration	S3	S4
Demande de fonctionnalité	S3	S4
Question générale / commerciale	S3	S4

Cette classification permet à VATES de prioriser les tickets selon l'impact réel sur l'infrastructure du Client et le périmètre affecté (infrastructure globale ou machine virtuelle individuelle).

1.C – Service Level Agreement (SLA)

Les conditions spécifiées ci-dessous s'appliquent en fonction du niveau de support souscrit par le client :

	Essentiel	Essentiel +	Pro	Entreprise
Couverture	Jours ouvrés	Jours ouvrés	Jours ouvrés	24h/24 – 7j/7
Temps de réponse (pour S1)	24h	24h	24h	1 heure
Plan de solution	48h	48h	48h	3 heures
Résolution cible	72h	72h	72h	24h

