

Conditions Générales de Vente Vates VMS

Last update: 2026-06-18

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 de souscrire 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, par l'intermédiaire du site internet www.vates.tech (ci-après désigné le « Site »), par l'acceptation d'un Devis ou par 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 »).

Outre le logiciel XCP-ng et, le cas échéant, le logiciel Xen Orchestra, les clients peuvent également souscrire à des licences d'utilisation de logiciels complémentaires (lesquels ne fonctionnent qu'à la condition que le client ait déjà souscrit à une licence d'utilisation du logiciel XCP-ng), également proposés en mode Open Source, tels que :

- **XOSTOR** : Une solution logicielle d'hyperconvergence
- **XO Proxy** : Une solution logicielle permettant d'administrer les sauvegardes avec Xen Orchestra dans une infrastructure distante

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

L'utilisation des Logiciels proposés par VATES est soumise à leurs conditions de licence respectives telles que précisées dans l'Annexe des Conditions Particulières jointe aux présentes et relative à chaque Logiciel, et ne nécessite pas, à ce titre, le paiement de redevances au titre des licences libres et ouvertes (principe du copyleft), dont le code source est mis à disposition des utilisateurs.

La société VATES propose également une formule de maintenance adaptée à laquelle le Client a choisi de souscrire.

Dans le cadre de l'utilisation des Logiciels et de tout Logiciel complémentaire, le Client souhaite bénéficier de services de support et de maintenance.

Afin de proposer 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 désignées les « Conditions ») s'appliquent à tous les contrats, devis, propositions techniques et commerciales ou commandes de prestations de maintenance passés entre la société VATES et un client professionnel (ci-après désigné le « Client »).

Les présentes Conditions 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 Logiciel tel que prévu aux présentes, le Client peut soit finaliser sa souscription en ligne sur le Site via le formulaire correspondant au Logiciel



concerné, soit accepter un devis demandé à 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 emporte acceptation des présentes Conditions.

Article 2 – Définitions

Dans les présentes Conditions, les termes suivants sont définis comme suit :

Client : Désigne l'entreprise utilisant XCP-ng et tout autre Logiciel fonctionnant avec XCP-ng et souscrivant à la présente maintenance.

Portail Client : Désigne un service web fourni par Vates afin de permettre aux clients d'interagir avec différents éléments du service, y compris la création d'un ticket de support.

Host : Désigne un serveur informatique placé sous le contrôle de XCP-ng.

Incident : Désigne tout dysfonctionnement de XCP-ng (notamment lors de la création de machines virtuelles ou de la gestion des VM – migration, gestion des disques), ou de tout autre Logiciel proposé sur le Site de VATES, sous réserve d'un message d'erreur renvoyé par le Logiciel au Client. La gravité de l'incident est déterminée par VATES selon les critères définis dans l'Annexe 1.B jointe.

Contact Principal : Désigne la personne désignée par le Client pour agir en qualité de représentant principal. Le Contact Principal est nommé dans les présentes Conditions, dans l'Annexe 1, et recevra de Vates les notifications officielles et informations importantes ainsi que les mises en demeure concernant les services de support XCP-ng Pro ou le support de tout autre Logiciel pour lequel le Client a souscrit un abonnement de support/maintenance.

Commande : Désigne toute commande de support/maintenance et/ou de Services passée par le Client directement sur le Site de VATES ou par l'émission d'un Bon de Commande sur la base du devis fourni au Client par VATES.

Pool : Désigne un groupe de serveurs qui fonctionnent ensemble afin de créer une infrastructure virtuelle.

Support à distance : Désigne la fourniture de services de support par Vates au sein de l'infrastructure du Client en utilisant le tunnel SSH sécurisé fourni dans Xen Orchestra. Ce support sera principalement fourni depuis les locaux de Vates.

Service Level Agreement (SLA) : Désigne les temps de réponse cibles (tels que mentionnés dans les Conditions Particulières applicables à chaque Logiciel et sur le site internet de Vates) pour que Vates réponde aux Incidents et/ou crée un plan de résolution des Incidents. Le Service Level Agreement est fourni au Client dans les CP correspondant au Logiciel pour lequel la maintenance est souscrite.

Services : Désigne toutes les formations, expertises et/ou tous autres services souscrits par le Client au moment de sa Commande.

Logiciel : 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.

Patch Logiciel : Désigne les développements ou modifications du Logiciel XCP-ng ou de tout autre Logiciel pouvant être nécessaires à la résolution d'Incidents.

Patching Logiciel : Désigne un service fourni par Vates comprenant la création de Patches Logiciels.

Support : Désigne les services de support XCP-ng et les services de support pour tous les Logiciels destinés à contribuer à la maintenance du Système du Client.

Matrice de Support : Document précisant les versions maintenues de XCP-ng et des autres Logiciels.

Système : Désigne le réseau, l'hyperviseur, l'interface ou tout autre élément pour lequel le Client a souscrit un droit d'utilisation via le Site.

Ticket : Désigne une demande de support ou le signalement d'un Incident, soumis par le Client par l'émission d'un ticket sur le Portail Client.

Vates : Désigne la société par actions simplifiée Vates, immatriculée à Grenoble (France) sous le numéro 752 155 259.

Machine Virtuelle ou VM : Désigne un environnement entièrement virtualisé fonctionnant sur une machine physique. Plusieurs VM peuvent coexister sur le même host et exécuter différents systèmes d'exploitation.

VMS ou Virtualization Management Stack : Désigne une ou plusieurs Xen Orchestra Appliances, leurs Pools et Hosts connectés pour lesquels Vates fournit un support.

XCP-ng : Désigne le logiciel de plateforme de virtualisation Open Source développé par Vates et fourni pour utilisation conformément aux règles de licence telles que précisées dans les présentes conditions.

Environnement XCP-ng : Désigne les Hosts contrôlés par la plateforme de virtualisation XCP-ng. Tout host contrôlé par une installation XCP-ng différente constitue un environnement de virtualisation distinct.

Xen Orchestra ou Xen Orchestra Appliance : Désigne le logiciel de virtualisation Open Source permettant de gérer, d'administrer, de sauvegarder/répliquer une infrastructure XCP-ng, développé par Vates et fourni pour utilisation conformément aux règles de licence telles que précisées dans les présentes conditions.

XO ou Xen Orchestra Proxy : Désigne le logiciel de virtualisation Open Source fonctionnant avec Xen Orchestra et spécialement conçu pour effectuer des opérations de sauvegarde/réplication dans un lieu distant ou une infrastructure de grande taille, et fourni pour utilisation conformément aux règles de licence telles que précisées dans les présentes conditions.

XOSTOR : Désigne le logiciel de virtualisation Open Source constituant une solution d'hyperconvergence logicielle, développé conjointement par Vates et LINBIT et fourni pour utilisation conformément aux règles de licence telles que précisées dans les présentes conditions.



Article 3 – Objet

Les présentes Conditions ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles VATES fournit une maintenance corrective et évolutive pour le Logiciel XCP-ng et tout autre Logiciel pour lequel le Client a accepté les présentes conditions.

Les Conditions ont également pour objet de déterminer les conditions de fourniture des Services par VATES lorsque ces Services sont précisés dans la Commande.

Les présentes Conditions ont vocation à s'appliquer à toute commande passée par un Client auprès de VATES pour 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 représentent l'intégralité de leurs engagements :

- Les présentes Conditions Générales (Conditions) et toutes annexes y afférentes.
- Toutes Conditions Particulières (CP) relatives au Logiciel ou aux Services concernés.
- Le Bon de Commande ou le devis accepté par le Client.

Les présentes Conditions et toutes 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 toutes annexes ne peuvent être modifiés que par avenant écrit et signé par un représentant autorisé de chaque partie.

Article 5 – Durée

Le service de maintenance du Logiciel commence à la date de souscription à ladite maintenance via le site internet <https://vates.tech> lors de la validation du formulaire 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 prévu sur le site internet. Toute commande de support et maintenance est prévue pour une période initiale d'un an, trois ans ou cinq ans, telle qu'indiquée dans la Commande, à compter de la validation par le Client des conditions de paiement sur le site internet ou de l'envoi du Bon de Commande.

À l'issue de cette période initiale, le contrat de support et maintenance est automatiquement renouvelé d'année en année si le client choisit cette option. À défaut, le client doit procéder au renouvellement par la soumission d'un devis signé ou d'un bon de commande. Il peut être résilié à la fin de chaque période contractuelle par l'envoi d'un email par l'une des Parties ou, dans le cas du Client, directement depuis son interface disponible sur le site internet.

Si le Client résilie la maintenance avant la fin d'une période contractuelle en cours, le Client reste redevable du paiement de l'intégralité de la redevance pour ladite période contractuelle en cours.

En cas de manquement grave par l'une des Parties à l'une de ses obligations, l'autre Partie pourra résilier de plein droit les présentes Conditions, quinze (15) jours après une mise en demeure, par



lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet.

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

Dans tous les cas, le Client s'engage à payer 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 les corrections pour tous les Incidents signalés par le Client et constatés par VATES, soit sous forme de corrections, soit sous forme de Patchs Correctifs mis à disposition des utilisateurs du Client pour XCP-ng et les autres Logiciels pour lesquels le Client a souscrit à la maintenance et au support ;
- De fournir les mises à jour nécessaires afin que XCP-ng et les autres Logiciels continuent d'exécuter toutes les fonctions décrites dans leur documentation, ainsi que les mises à jour reflétant les améliorations apportées à XCP-ng et aux autres Logiciels par VATES.

Si l'Incident signalé est lié à un problème provenant d'éléments tiers (tels que le firmware/les pilotes liés au matériel physique présent dans le serveur), VATES fera ses meilleurs efforts pour assister le Client mais ne peut s'engager à corriger l'Incident.

Le Client s'engage à consigner les Incidents constatés avec mention de la date et de l'heure ainsi que tous les éléments techniques permettant de diagnostiquer la cause de la panne. Ce document sera mis à la disposition de VATES.

Le Client s'engage à communiquer à VATES dans les meilleurs délais, spontanément ou sur demande de VATES, toute information pouvant être utile à la bonne exécution par VATES des services de maintenance.

En pratique, le Client signale sans délai à VATES, via l'ouverture d'un Ticket sur le Portail Client, tout Incident en indiquant tous les éléments, documents et informations nécessaires à la compréhension la plus précise possible du problème. Le Client s'engage à décrire l'Incident aussi précisément que possible. 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 saisir des Incidents via un Ticket sur le Portail Client.

Si les informations fournies par le Client ne permettent pas à VATES d'effectuer un diagnostic complet de l'Incident, VATES contactera le Client afin d'obtenir les informations nécessaires à l'analyse de l'Incident. VATES ne peut être tenue responsable du non-respect des Service Level Agreements en raison d'un manque d'informations communiquées par le Client. En outre, le Client effectuera toutes les opérations demandées par VATES afin de mieux identifier la cause de l'Incident et donnera à VATES tout accès aux données, systèmes ou informations qu'elle pourrait requérir.



S'il s'agit bien d'un Incident sur le Logiciel, une fois l'Incident reproduit, VATES qualifiera l'Incident de bloquant, majeur ou mineur, selon les critères de gravité prévus dans le tableau figurant à l'Annexe I.B des présentes Conditions, puis commencera à travailler à sa correction. À compter de la notification de l'existence de l'Incident par le Client, VATES vérifie l'existence d'un tel Incident afin de le corriger, ou de fournir une solution de contournement, sous réserve de l'installation par le Client de toutes les mises à jour apportées par VATES à XCP-ng et/ou à tout autre Logiciel.

La maintenance corrective est fournie uniquement sur la dernière version de XCP-ng et la dernière version du Logiciel, accessibles en ligne via le Site, ainsi que sur la version précédente (N-1).

Le Client reconnaît s'être assuré que l'utilisation à distance du Logiciel peut être effectuée depuis le matériel informatique dont il dispose, notamment au moyen de son logiciel de navigation et de ses moyens de connexion. Pour utiliser l'un quelconque des Logiciels et accéder aux mises à jour, à la maintenance et au support sur le Logiciel, le Client reconnaît disposer au minimum :

- d'une connexion Internet,
- D'un navigateur web Microsoft [™] Internet Explorer récent (versions IE8 et supérieures), FireFox, Safari, Edge, Chrome ou autres, à jour et acceptant les cookies.

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

6.2 – Maintenance Évolutive

Au titre de la maintenance évolutive, les améliorations techniques et fonctionnelles suivantes peuvent être périodiquement fournies par VATES au Client, afin d'améliorer les conditions d'utilisation de XCP-ng et/ou du Logiciel :

- (i) Corrections d'Incidents précédemment résolus par des solutions de contournement : livraison par VATES de versions incluant des Patchs Correctifs,
- (ii) Nouvelles versions de XCP-ng et des Logiciels complémentaires, y compris celles liées à l'évolution des bases de données, des systèmes d'exploitation et du matériel.

Le Client procède seul à l'installation des nouvelles versions ou patchs correctifs qui lui sont transmis par VATES.

6.3 – Temps de correction / SLA

Les engagements en termes d'intervention et/ou de correction et les niveaux de criticité associés, ainsi que les horaires de disponibilité du support pour chaque Logiciel, sont détaillés dans les Annexes des Conditions.

6.4 – Exceptions

VATES ne peut être tenue responsable ni garantir la correction au titre du présent engagement de maintenance pour toute erreur, corruption de données ou panne causée par une mauvaise utilisation de XCP-ng et/ou du Logiciel ou par l'éventuelle description incomplète d'un Incident, une malveillance du Client ou une incompréhension de sa part. Dans le cas de tels Incidents, VATES fera néanmoins tous les efforts raisonnables pour assister le Client dans la résolution des Incidents, aux frais du Client.



VATES ne peut intervenir de manière satisfaisante pour résoudre les Incidents Logiciels que si les infrastructures serveurs sont dans un état optimal de production, sans dysfonctionnement ni impact sur la production, avant le début des présentes Conditions Générales de maintenance.

En outre, le Logiciel doit 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 par le Client.

Afin de permettre à VATES d'intervenir dans les meilleures conditions et ainsi d'assurer la maintenance du Logiciel, chaque Host d'un même Pool doit être régi par le même niveau de support.

Le Client est informé qu'en cas de mauvaise utilisation du/des Logiciel(s) ou de non-respect des règles auxquelles l'utilisation du/des Logiciel(s) est soumise, VATES se réserve le droit de cesser la maintenance et le support dudit/desdits Logiciel(s).

En outre, la correction des Incidents signalés par le Client résultant de l'une des causes suivantes n'est pas couverte au titre des présentes Conditions Générales de maintenance et donnera donc lieu, en cas de demande d'intervention de VATES par le Client dans ces cas, à une facturation complémentaire au tarif VATES 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, y compris la non-utilisation de la dernière ou de l'avant-dernière version 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 de Logiciels tiers ;
- Modification des codes sources et/ou codes objets de tout Logiciel.

Enfin, il est précisé que l'environnement de sauvegarde mis en place par le Client n'est 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 ouvrées, telles que précisées dans les présentes Conditions Générales.

Article 7 – Services complémentaires

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

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

Ces services seront facturés forfaitairement sur la base d'un taux horaire et d'un nombre estimé d'heures d'intervention.

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



7.1 – Lieu et gestion des services

Lorsque les services sont réalisés dans les locaux du Client, ils sont effectués à l'adresse du Client indiquée sur le Site, dans le devis ou le Bon de Commande. Tout changement de cette adresse doit faire l'objet d'un accord écrit entre les Parties et peut avoir une incidence, notamment financière, sur les modalités initialement convenues.

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

7.2 – Planification et organisation

Le calendrier d'exécution des services est convenu d'un commun accord entre les Parties. Toute annulation ou tout report des services planifiés demandé par le Client, par rapport au calendrier convenu entre les Parties, quel que soit le lieu d'intervention, doit être communiqué à VATES. Afin de permettre à VATES de mobiliser les compétences et ressources nécessaires, le Client s'engage à demander cette prolongation par écrit. Le Client est informé qu'il supportera tous les coûts liés au report du calendrier et aux conséquences en résultant.

Article 8 – Conditions financières

8.1 – Redevance de maintenance

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

- En fonction du nombre de Hosts pour un même Pool ;
- En fonction des niveaux de service souhaités par le Client, tels que prévus dans les CP correspondantes (temps de réponse, nombre d'Incidents couverts, etc.), étant entendu que le niveau de service souscrit par le Client doit être identique pour tous les Hosts d'un même Pool.

Le montant de la redevance contractuelle globale 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 de VATES dûment accepté par le Client et constituant une Commande.

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

Dans le cas où le Client ajoute des Hosts supplémentaires, selon la procédure indiquée sur le Site, à son environnement, il doit acheter le support pour ces Hosts supplémentaires. En cas d'achat de Hosts supplémentaires pendant la durée des présentes Conditions de maintenance, le prix résultant de l'ajout de ces Hosts pour la période contractuelle restante sera ajusté prorata temporis et ajouté aux factures.

Tous les Hosts d'un Pool sous licence doivent disposer d'un niveau de support identique.



Toutes les parties d'une Virtualization Management Stack doivent être correctement licenciées, y compris les XOA et tous les Hosts connectés.

△ Vates se réserve le droit de suspendre le support pour tout client exploitant une Virtualization Management Stack dans laquelle le nombre de Hosts sous maintenance ne correspond pas au nombre total de Hosts au sein d'un Pool, ou dans laquelle des Hosts ou composants de la Stack, y compris les XOA et les Hosts connectés, ne partagent pas un niveau de support identique.

Il appartient au Client de s'assurer qu'il acquiert les services de support pour ces Hosts supplémentaires avant de procéder à leur installation dans son environnement virtuel XenOrchestra/XCP-ng.

Les prix sont indiqués hors taxes. Les taxes appliquées sont celles prévues par la réglementation en vigueur. En cas de modification de celles-ci, la nouvelle réglementation sera appliquée à compter de la date officielle de son 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, puis, en cas de renouvellement, 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 par application de la formule de révision suivante :

$P = P0 (S/So)$, où :

- P : Prix après révision
- P0 : Prix d'origine
- So : Dernier indice SYNTEC, ou tout nouvel indice qui le remplacerait officiellement, publié à la date d'entrée en vigueur du contrat
- S : Le dernier indice SYNTEC, ou tout nouvel indice qui le remplacerait officiellement, 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 qui s'intégrera dans la formule de révision. Cet indice devra être choisi de manière à être aussi proche que possible de l'indice disparu et à respecter l'esprit que les Parties ont entendu définir lors de l'établissement de la présente clause de révision.

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

8.3 – Facturation des services complémentaires

En cas de commandes de services complémentaires, ceux-ci sont facturés au plus tard à la fin du mois au cours duquel ils sont réalisés. Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à



compter de leur émission.

8.4 – Exigences légales applicables aux factures

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

8.5 – Conséquences du défaut de paiement

En cas de non-paiement dans les délais contractuels, toute somme impayée portera automatiquement intérêt jour par jour jusqu'à la date de son paiement intégral en principal, intérêts, frais et accessoires, à un taux égal à trois fois (3) le taux d'intérêt légal en vigueur. Ceci interviendra sans formalité préalable et sans préjudice des dommages et intérêts que VATES se réserve le droit de solliciter judiciairement. Le Client reconnaît expressément que tous les éventuels frais de recouvrement des sommes dues et impayées par lui (frais de procédure, dépens, débours et honoraires d'avocats et d'huissiers) sont réputés constituer un accessoire de la créance de VATES. En outre, conformément aux dispositions légales, tout retard de paiement donne lieu au paiement par le Client d'une indemnité pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé par décret, à la date des présentes, à 40 (quarante) euros.

VATES se réserve le droit de suspendre tout Service en cas de non-paiement, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer, en la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de l'intégralité des sommes dues par le Client dans le délai imparti, et, plus généralement, en cas de non-paiement de toute facture émise par VATES et demeurée impayée. VATES se réserve également le droit de résilier l'abonnement de maintenance en cours avec effet immédiat.

Tous les frais impayés à la suite d'un rejet bancaire d'un paiement par le Client resteront à la charge financière de ce dernier. En outre, l'absence de paiement par le Client d'une facture arrivée à échéance entraînera la déchéance du terme des autres factures en cours et permettra donc à VATES d'exiger le paiement de toutes les autres factures, y compris celles dont la date d'échéance n'est pas dépassée.

Si, lors d'une commande précédente, le Client s'est soustrait à l'une de ses obligations (défaut ou retard de paiement notamment), un refus de vente pourra lui être opposé sauf si ce Client fournit des garanties satisfaisantes ou un paiement comptant.

8.6 – Exclusion

Tout paiement par compensation est exclu.

Article 9 – Responsabilité

Chaque Partie ne sera 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 Partie ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre de



dommages indirects ou imprévisibles, lesquels incluent notamment, sans que cette liste soit limitative, tout manque à gagner, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte de chance, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données.

Le Logiciel faisant l'objet de la commande de support et maintenance sera utilisé par le Client sous son seul contrôle, sa seule direction et sa seule responsabilité. Le Client demeure gardien du matériel, des logiciels, des données, fichiers, programmes ou bases de données et, par conséquent, VATES ne pourra être tenue responsable de leur détérioration ou destruction, totale ou partielle.

En conséquence, le Client reconnaît et accepte qu'il est seul responsable de la gestion de la redondance de sa solution de stockage au moyen de systèmes RAID ou de toute technologie équivalente, pour le stockage de ses Machines Virtuelles. Afin d'assurer la sécurité de ses données intégrées dans le Logiciel, le Client s'engage à réaliser des sauvegardes régulières de ses Machines Virtuelles en dehors de ses hosts de production et à s'assurer du bon fonctionnement desdites sauvegardes.

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

VATES n'est responsable qu'en cas de faute prouvée. Le montant de la responsabilité financière de VATES est limité au montant de la redevance payée par le Client lors de la souscription à la maintenance.

Les limitations et exclusions de responsabilité précisées sont déterminées par l'équilibre que constituent ensemble l'étendue des obligations de VATES et les prix des Services, les montants d'indemnisation que VATES pourrait être amenée à verser au Client en cas de mise en cause de sa responsabilité, ainsi que les dispositions de la police d'assurance couvrant la responsabilité civile professionnelle de VATES. Le Client est conscient que les tarifs pratiqués par VATES sont déterminés en fonction de l'existence de cette limitation de responsabilité.

Article 10 – Référence

Le Client autorise VATES à mentionner son nom sur une liste de références qu'elle peut 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

11.1 Traitement dans le cadre de la maintenance

Dans le cadre des services de maintenance couverts par les présentes Conditions Générales, VATES a uniquement accès aux données des utilisateurs du Client ayant créé le Ticket via le Portail Client. Les conditions dans lesquelles VATES traite ces données pour le compte du Client sont



définies dans l'Accord de Traitement des Données (DPA) figurant à l'Annexe 2 des présentes Conditions, qui fait partie intégrante du contrat.

Pour éviter toute ambiguïté, il est précisé que VATES n'a accès à aucune autre donnée personnelle traitée par le Client lors des opérations de maintenance : VATES accède uniquement aux machines virtuelles et aux informations techniques.

11.2 Gestion du Contrat

En outre, dans le cadre de la gestion de ses données clients et fournisseurs, VATES agit en qualité de responsable du traitement.

Les seules données collectées pour la gestion du compte Client (noms, prénoms, fonction, adresses e-mail, numéros de téléphone professionnels des contacts du Client) sont conservées aux fins de l'exécution des présentes Conditions Générales et/ou de toutes Conditions Particulières associées, 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 relative aux contrats, commandes, factures, paiements et à la comptabilité ;
- le traitement des paiements ;
- la fourniture d'outils de communication permettant la dématérialisation des échanges.

Le Client est informé que chaque contact/utilisateur dispose du droit de demander à VATES de mettre à jour, supprimer ou rectifier ses données, ou de s'opposer au traitement de ses données, pour des motifs légitimes.

Pour plus d'informations sur les traitements réalisés par VATES en qualité de responsable du traitement, veuillez consulter la Politique de Confidentialité, qui fait partie intégrante des présentes Conditions Générales.

Article 12 – Assurance

VATES certifie qu'elle détient une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile, que le paiement des primes est et restera à jour, et s'engage à en fournir la preuve au Client à la demande de ce dernier.

Le Client certifie qu'il détient une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et tous dommages subis par les biens dont il est propriétaire.

Article 13 – Confidentialité

Chaque Partie s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de conserver le plus strict secret concernant les informations et documents désignés par écrit comme confidentiels par l'autre Partie, auxquels elle a accès pendant l'exécution des Services objet des présentes Conditions et de toutes Conditions Particulières (CP) associées.



Cette obligation de confidentialité se poursuivra pendant une durée de trois ans après l'expiration ou la résiliation des présentes Conditions et de toutes CP associées, sauf dans les cas où la divulgation est rendue obligatoire par la loi ou une décision judiciaire, ou si cette divulgation est nécessaire pour mettre en œuvre ou prouver l'existence de droits au titre des présentes Conditions et de toutes CP associées.

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

- Étaient déjà publiques au moment de leur divulgation ou ont été rendues publiques après leur divulgation sans contrevenir aux présentes Conditions et à toutes CP associées ;
- Étaient connues de l'une des Parties, sans obligation de confidentialité, à la date de signature des présentes Conditions et de toutes CP associées, la charge de la preuve reposant sur cette Partie ;
- Sont communiquées à l'une des Parties ou à son personnel par des tiers qui les ont obtenues par des moyens légitimes.

Si nécessaire, les Parties sont autorisées à communiquer, sous la plus stricte confidentialité, les Conditions et toutes CP associées ainsi que les documents y afférents à leurs commissaires aux comptes, assureurs et organismes fiscaux et sociaux en cas de contrôle.

Article 14 – Non-sollicitation du Personnel

Les deux parties conviennent, sauf accord écrit préalable, de ne pas solliciter ni employer, directement ou indirectement, tout salarié de l'autre partie impliqué dans l'exécution des présentes Conditions et/ou de toutes CP associées, même si la sollicitation initiale émane du salarié.

Cette interdiction s'étend pendant la durée des présentes Conditions et/ou des CP associées et pendant douze mois suivant la fin desdites Conditions et/ou CP.

Tout manquement à cette obligation impose à la partie défaillante de verser immédiatement à l'autre partie, à titre d'indemnité conventionnelle, un montant égal à douze fois le dernier salaire mensuel brut du salarié concerné.

Article 15 – Force majeure / Causes extérieures

Aucune partie ne pourra être tenue responsable envers l'autre si l'exécution des Conditions et/ou CP est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou de causes extérieures. La force majeure s'entend telle que définie par l'article 1218 du Code civil français.

À cet égard, les deux parties conviennent que les conflits sociaux, le dysfonctionnement ou l'interruption du réseau électrique, ou la défaillance régionale ou nationale des opérateurs de télécommunications seront considérés comme des causes extérieures au sens du présent article.

La partie affectée par un cas de force majeure ou une cause extérieure informera immédiatement l'autre partie par les moyens qu'elle juge appropriés, confirmés par lettre



recommandée avec accusé de réception, en justifiant les circonstances exceptionnelles rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles, et en fournissant toutes justifications utiles.

Dans tous les cas, la partie affectée par le cas de force majeure ou la cause extérieure devra faire ses meilleurs efforts pour en limiter la durée et les conséquences.

Si l'événement donnant naissance au cas de force majeure dure plus de trois mois, chaque partie pourra résilier les présentes Conditions et/ou les CP concernées par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf accord exprès contraire 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 stipulées aux présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 17 – Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions, ou une partie de celles-ci, est nulle et non avenue en vertu d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite, sans entraîner la nullité des Conditions ou des CP associées ni celle de la clause partiellement concernée.

En cas de contradiction, les dispositions des Conditions prévalent sur les CP.

Article 18 – Titres

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Article 19 – Droit applicable et juridiction

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

TOUT LITIGE OU TOUTE CONTESTATION AUXQUELS L'EXÉCUTION DES PRÉSENTES CONDITIONS POURRAIT DONNER LIEU, ET QUI N'AURAIT PAS PU FAIRE L'OBJET D'UN ACCORD AMIABLE DANS LE CADRE DE LA PROCÉDURE DE CONCILIATION, RELÈVERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE GRENOBLE, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME 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 spécifique d'outils qui permettent à son équipe support d'investiguer et de résoudre correctement les problèmes. Ceux-ci comprennent :

- Un système structuré de tickets de support
- La possibilité d'ouvrir un tunnel de support sécurisé depuis Xen Orchestra Appliance (XOA)
- Un accès SSH à l'host XCP-ng, lorsque requis, initié via XOA

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

VATES souhaite informer ses clients que, pour accéder au 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.

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

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

Le support VATES peut demander d'autres éléments de diagnostic ou accès, tels que l'ouverture d'un tunnel de support sécurisé depuis XOA ou l'activation d'un accès SSH à/aux host(s) concerné(s).

⚠ Le défaut de fourniture des éléments demandés (ticket, tunnel de support ou accès SSH) entraînera un support dégradé. Dans ce cas, le support sera traité au mieux des efforts et pourra sortir des délais de traitement garantis définis dans le SLA.

VATES ne peut être tenue responsable des délais de résolution prolongés causés par des accès manquants ou incomplets.

1.B – Classification des demandes

Type de demande	Définition
Incident	Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard et qui peut causer, ou pourrait causer, une interruption ou une diminution 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 ». Cette demande porte sur une configuration ou un changement dans la configuration du Logiciel qui est planifié.



Type de demande	Définition
Demande de fonctionnalités	Cette demande n'est pas liée à une « interruption imprévue » ou à une « réduction de la qualité d'un service informatique ». Cette demande est liée à une nouvelle fonctionnalité du Logiciel.
Question générale	Cette demande n'est pas liée à une « interruption imprévue » ou à une « réduction de la qualité d'un service informatique ». Cette demande porte sur des informations relatives à notre Logiciel ou à nos Tarifs..
Demande commerciale	Cette demande n'est pas liée à une « interruption imprévue » ou à une « réduction de la qualité d'un service informatique ». Cette demande concerne la gestion du compte (financière, administrative, organisation, RGPD, etc.) ou une demande commerciale relative à notre Logiciel.

Grille de gravité et de priorité des demandes

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

	Impact		
	Entreprise	Pool de l'entreprise ou serveur	VM
Arrêt total de la production	S1	S1	S2
Production dégradée	S1	S2	S2
Dysfonctionnement sans impact sur la production	S2	S2	S3
Gestion des changements et de la configuration	S3	S4	S4
Gestion des demandes de fonctionnalités	S3	S4	S4
Gestion des questions générales / commerciales	S3	S4	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

Les conditions précisées ci-dessous s'appliqueront selon le niveau de support sélectionné par le client :

	Essentiel	Essentiel +	Pro	Entreprise
Couverture	Jour ouvré	Jour ouvré	Jour ouvré	24-7
Temps de réponse (pour S1)	24h	24h	24h	1 heure



ANNEXE 2 – Accord de traitement de données (DPA)

La présente annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles VATES s'engage, en sa qualité de Sous-traitant à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement de Données personnelles dans le cadre des prestations de maintenance.

1. DEFINITIONS

Pour les besoins de la présente annexe et nonobstant toute autre définition prévue dans le Contrat, les présents termes commençant par une majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, ont la signification suivante :

« Réglementation sur la Protection des Données personnelles » : les lois et réglementations en vigueur au sein de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen et de leurs Etats membres relatives au traitement des Données personnelles, notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version en vigueur (la « Loi Informatique et Libertés ») et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le « Règlement Général sur Protection des Données » ou le « RGPD »).

« Données personnelles » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, c'est-à-dire qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Les termes relatifs à la protection des Données personnelles non définis dans la présente Annexe et notamment « Personne concernée », « Responsable du Traitement », « Sous-traitant », « Traitement », « Violation de Données personnelles » ont le sens qui leur est attribué par le RGPD, et notamment par son article 4.

2. DESCRIPTION DU TRAITEMENT

Dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales, VATES traite, en qualité de sous-traitant, les seules Données personnelles transmises par les utilisateurs habilités du Client lors de l'ouverture d'un Ticket via le Portail Client : nom, prénom, adresse e-mail professionnelle et contenu du Ticket. VATES n'a accès à aucune autre donnée personnelle dans le cadre de la maintenance.

Ces données sont traitées aux seules fins de gestion et résolution des demandes de support, pour la durée prévue au Contrat. L'exécution des présentes Conditions Générales constitue l'instruction documentée du Client.

3. OBLIGATIONS DE VATES VIS-A-VIS DU CLIENT



VATES s'engage à :

- traiter les Données personnelles uniquement pour la finalité qui fait l'objet de la sous-traitance ;
- traiter les Données personnelles conformément aux instructions documentées du Client telles que définies dans la présente annexe. Si VATES considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des Données personnelles, elle en informe immédiatement le Client. Si VATES est tenue de procéder sur instruction du Client à un transfert de Données personnelles vers un pays situé hors du territoire de l'Espace Economique Européen, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel elle est soumise, VATES s'engage à en informer le Client avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- garantir la confidentialité des Données personnelles traitées dans le cadre du Contrat ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles en vertu du Contrat (i) s'engagent à respecter la confidentialité des Données personnelles ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, (ii) reçoivent la formation nécessaire en matière de gestion des Données personnelles ;
- prendre en considération, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et par défaut ;
- conserver un registre requis en vertu de l'article 30 du RGPD le cas échéant.

4. SOUS-TRAITANCE ULTERIEURE

Le Client autorise VATES à faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de Traitement spécifiques. La liste des sous-traitants ultérieurs de VATES est transmise au Client sur demande. VATES s'engage à informer le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs dans les meilleurs délais. Le Client dispose d'un délai de dix (10) Jours Ouvrés à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections raisonnables et légitimes par écrit. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant ultérieur. En cas d'objection, VATES dispose de la possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

En tout état de cause, VATES demeurera responsable envers le Client de la bonne exécution du Contrat par ses sous-traitants ultérieurs.

5. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES PERSONNELLES

VATES s'engage à notifier au Client toute Violation de Données personnelles dans le cadre du Contrat dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance par courrier électronique au DPO du Client ou, à défaut, au Contact principal désigné dans les Conditions Générales de maintenance.



Ladite notification sera accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier ladite Violation de Données personnelles à l'autorité de contrôle compétente et aux Personnes Concernées. Lorsque toutes les informations ne peuvent être communiquées simultanément, celles-ci seront transmises au Client de manière échelonnée, au fur et à mesure qu'elles deviennent raisonnablement disponibles.

6. EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES CONCERNEES

Dans la mesure du possible et en prenant en compte la nature du Traitement, VATES s'engage à assister le Client dans l'accomplissement de ses obligations consistant à fournir aux Personnes concernées les informations exigées par le RGPD, lorsqu'elles exercent leurs droits.

Dans l'hypothèse où les Personnes concernées exercent auprès de VATES des demandes d'exercice de leurs droits, VATES adressera ces demandes dès réception par courrier électronique au DPO du Client ou, à défaut, au Contact principal désigné dans les présentes Conditions Générales.

7. MESURES DE SECURITE

VATES s'engage à mettre en œuvre et maintenir des mesures techniques et organisationnelles tenant compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du Traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie pour les droits et libertés des personnes physiques.

8. ANALYSES D'IMPACT

Dans la mesure du possible et en prenant en compte la nature du Traitement, VATES s'engage à assister le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des Données personnelles concernant le Traitement réalisé dans le cadre du Contrat. Pour éviter toute ambiguïté, il est rappelé que VATES n'est pas responsable de la réalisation et/ou de la mise à jour de l'analyse d'impact du Client.

9. TRANSFERT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL HORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPEEN MOYENNANT DES GARANTIES APPROPRIEES

En cas de transfert de Données personnelles hors du territoire de l'EEE non couvert par une décision d'adéquation de la Commission européenne conformément à l'article 45 du RGPD, VATES s'engage à encadrer ledit transfert au moyen de garanties appropriées au sens de l'article 46 du RGPD, notamment par la conclusion de clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne, et à garantir un niveau de protection équivalent aux exigences européennes.

10. CONFORMITE ; AUDIT

Le Client ne pourra solliciter un audit qu'après avoir préalablement demandé par écrit à VATES les



informations permettant de démontrer le respect de ses obligations, et uniquement si les réponses obtenues ne lui semblent pas suffisantes. Sauf risque imminent pour la sécurité des Données personnelles, un seul audit par période annuelle est autorisé.

La demande est notifiée à VATES par LRAR avec un préavis de dix (10) jours ouvrés, en précisant l'identité de l'auditeur, la date et le périmètre d'intervention, lequel est strictement limité aux processus de VATES relatifs aux Traitements confiés dans le cadre du Contrat. L'auditeur doit être indépendant, reconnu dans son domaine, ne pas être un concurrent de VATES et être préalablement soumis à un engagement écrit de confidentialité.

L'audit se déroule durant les heures d'ouverture de VATES, sans perturber son activité. VATES apporte son assistance dans la limite de quatre (4) jours/homme. Le temps au-delà est facturé au taux jour/homme moyen du personnel concerné. L'ensemble des frais, y compris les honoraires de l'auditeur, est à la charge du Client.

Les résultats sont communiqués à VATES. Tout rapport ou information issu de l'audit est confidentiel.

