

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

RociaDB

Préambule

La société RociaDB, SAS dont le siège est 20 Place Edmond Canet, 81000 Albi, immatriculée au RCS d'Albi sous le numéro 104 716 360 (l'« Éditeur »), édite et exploite la Solution RociaDB, base de données managée multimodèle (document, graphe, fichiers) accessible en mode DBaaS via gRPC et SDK documentés.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« CGU ») définissent les modalités selon lesquelles l'Éditeur met la Solution à disposition de toute personne morale agissant à titre professionnel (le « Client »). La Solution est strictement réservée à un usage professionnel.

Les CGU s'articulent avec les CGV, l'AUP, le SLA, le DPA (le cas échéant) et tout bon de commande, selon la hiérarchie définie à l'article 3.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Les termes employés dans les présentes CGU avec une majuscule initiale, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

« **AUP** » : désigne la Politique d'Usage Acceptable applicable à la Solution, annexée aux présentes CGU et accessible depuis le Dashboard.

« **Base de Données Déployée** » : désigne toute instance de base de données provisionnée par le Client au moyen de la Solution, dans laquelle le Client stocke et organise ses Données Client. Le Client est seul producteur de la Base de Données Déployée au sens de l'article L. 341-1 du Code de la propriété intellectuelle.

« **CGV** » : désigne les Conditions Générales de Vente de la Solution, accessibles depuis le site rociadb.com et régissant les conditions commerciales de la fourniture de la Solution.

« **Client** » : désigne toute personne morale agissant à titre professionnel qui souscrit à la Solution dans les conditions définies aux présentes.

« **Compte** » : désigne l'espace personnel sécurisé du Client lui permettant d'accéder à la Solution, de gérer ses Environnements et ses Instances, et d'administrer ses Utilisateurs Autorisés.

« **Dashboard** » : désigne l'interface web d'administration mise à disposition par l'Éditeur permettant au Client de gérer son Compte, ses Environnements, ses Instances, ses Comptes de service et l'accès de ses Utilisateurs Autorisés.

« **Données Client** » : désigne l'ensemble des données, contenus, informations et fichiers stockés, traités, transmis ou créés par le Client ou ses Utilisateurs Autorisés au sein des Bases de Données Déployées. Les Données Client demeurent la propriété exclusive du Client.

« **Données d'Usage** » : désigne les données techniques générées par l'utilisation de la Solution, notamment les journaux d'accès, métriques de performance, indicateurs d'usage et logs techniques, à l'exclusion expresse des Données Client.

« **DPA** » : désigne, le cas échéant, l'Accord de Traitement des Données (Data Processing Agreement) conclu entre l'Éditeur et le Client lorsque ce dernier confie à l'Éditeur le traitement de données à caractère personnel, conformément à l'article 28 du RGPD.

« **Environnement** » : désigne un espace logique d'exécution proposé par l'Éditeur en fonction de l'usage retenu par le Client. La Solution propose notamment des Environnements de Test et de Production, dont

les caractéristiques techniques, capacitaires et tarifaires sont décrites sur la page « Tarifs » du site rociadb.com.

« **Éditeur** » : désigne la société RociADB, telle qu'identifiée au préambule.

« **Force Majeure** » : a la signification donnée à ce terme par les CGV et l'article 1218 du Code civil.

« **Identifiants** » : désigne l'ensemble des éléments d'authentification permettant au Client et à ses Utilisateurs Autorisés d'accéder à la Solution, incluant notamment les adresses électroniques, mots de passe, comptes de service et jetons d'authentification.

« **Instance** » : désigne un nœud (« node ») préconfiguré déployé par le Client au sein d'un Environnement, caractérisé par une capacité de mémoire et de stockage telle que décrite sur la page « Tarifs ».

« **Offre** » : désigne l'une des formules tarifaires de la Solution telles que décrites à l'article 3 des CGV et sur la page « Tarifs » du site rociadb.com.

« **Période d'Abonnement** » : désigne la période mensuelle pendant laquelle le Client bénéficie de la Solution, telle que définie aux CGV.

« **Plateforme** » : désigne l'ensemble logiciel et matériel mis en œuvre par l'Éditeur pour fournir la Solution, comprenant le cœur opensource, la couche d'abstraction propriétaire, les APIs, les SDK (« software development kit ») et le Dashboard.

« **RGPD** » : désigne 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 à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

« **SLA** » : désigne le Service Level Agreement applicable à la Solution, annexé aux CGV, définissant les engagements de niveau de service applicables aux Offres bénéficiant d'une garantie de Haute Disponibilité.

« **Solution** » : désigne la solution de base de données managée multimodèle (document, graphe, fichiers) éditée et exploitée par l'Éditeur sous la marque « RociADB », accessible via la Plateforme.

« **Utilisateur Autorisé** » : désigne toute personne physique habilitée par le Client à accéder à la Solution dans les conditions définies aux présentes.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Éditeur met à la disposition du Client la Solution, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties au titre de cette mise à disposition.

Les CGU portent en particulier sur :

- les modalités d'accès et d'utilisation de la Solution ;
- les règles d'usage acceptable de la Solution ;
- la propriété intellectuelle attachée à la Solution et aux Données Client ;
- les obligations respectives des parties en matière de sécurité et de confidentialité ;
- le support technique standard accessible au Client.

Les conditions commerciales et financières de la fourniture de la Solution (notamment le prix, la facturation, la durée, la résiliation, le niveau de service garanti, la responsabilité et la réversibilité) font l'objet des CGV.

ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS ET HIÉRARCHIE

Le cadre contractuel régissant la fourniture de la Solution est constitué, par ordre de prévalence décroissante en cas de contradiction, des documents suivants :

- le bon de commande éventuellement conclu entre les parties pour une Offre Sur Mesure ;
- les Conditions Générales de Vente (CGV) en vigueur ;

- les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ;
- les annexes contractuelles, à savoir le SLA, l'AUP et, le cas échéant, le DPA ;
- la documentation technique de la Solution accessible depuis le Dashboard.

Les contenus de communication, et notamment la roadmap publique, les webinaires, les articles et les démonstrations, sont fournis à titre informatif et ne constituent pas un engagement contractuel de l'Éditeur, conformément à l'article 27 des CGV.

ARTICLE 4 - ACCEPTATION ET OPPOSABILITÉ

4.1. Acceptation lors de la souscription

L'accès à la Solution suppose l'acceptation préalable, expresse et sans réserve, des CGU et des CGV par le Client. Cette acceptation intervient lors de la création du compte, à l'étape précédant le paiement, par le cochage d'une ou plusieurs cases prévues à cet effet, conformément aux exigences jurisprudentielles en matière de contrats d'adhésion électroniques.

L'acceptation des CGU vaut acceptation de l'ensemble des documents listés à l'article 3.

4.2. Conservation et opposabilité

La version des CGU acceptée par le Client est horodatée et conservée par l'Éditeur pendant la durée de la relation contractuelle, augmentée des durées de prescription applicables. Le Client peut à tout moment télécharger une copie de la version applicable depuis le Dashboard.

Conformément à l'article 1369 du Code civil, l'écrit sous forme électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier dès lors que peut être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il est établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

4.3. Qualité de professionnel

Le Client garantit agir exclusivement dans le cadre de son activité professionnelle. Le Code de la consommation ne s'applique pas aux présentes.

ARTICLE 5 - DESCRIPTION DE LA SOLUTION

5.1. Nature de la Solution

La Solution est une plateforme de base de données managée multimodèle exploitée en mode SaaS (Software as a Service). Elle permet au Client de provisionner et d'administrer une ou plusieurs Bases de Données Déployées combinant des modèles documentaire, graphe et fichiers, accessibles via des interfaces de programmation documentées (gRPC, SDK).

La Solution constitue un socle technique d'infrastructure destiné à être intégré dans les architectures applicatives du Client. Elle n'a pas vocation à être utilisée comme un outil métier clé en main. Le Client demeure responsable de la conception, du développement et de l'exploitation des applications qui consomment les Bases de Données Déployées.

5.2. Architecture technique

La Plateforme constitue un ensemble logiciel propriétaire développé par l'Éditeur, intégrant à des fins techniques certains composants logiciels tiers diffusés sous licence opensource permissive.

Les composants tiers opensource intégrés à la Plateforme sont régis, en ce qui les concerne strictement, par les termes de leurs licences propres. Une liste à jour de ces composants et de leurs licences est tenue à la disposition du Client dans la documentation technique de la Solution. Ces composants tiers, en raison du caractère permissif de leurs licences, ne confèrent au Client aucun droit particulier sur la Plateforme prise dans son ensemble, qui demeure la propriété exclusive de l'Éditeur, sous réserve des stipulations de l'article 13.

5.3. Environnements proposés

La Solution est accessible au sein de plusieurs Environnements, dont les caractéristiques techniques, capacitaires et tarifaires sont décrites sur la page « Tarifs » du site rociadb.com. Les deux Environnements principaux sont :

- l'Environnement de Test, destiné à valider un modèle de données, une intégration ou un parcours technique avant exploitation ;
- l'Environnement de Production, destiné à opérer en conditions réelles avec des exigences accrues de continuité de service et de capacité.

5.4. Usages à haut risque exclus

La Solution n'est pas conçue pour des activités à haut risque dont la défaillance pourrait entraîner la mort, des dommages corporels ou graves (notamment installations nucléaires, navigation aérienne, sécurité des personnes, activités d'importance vitale, données classifiées au sens des articles R. 2311-1 et suivants du Code de la défense). Le Client est seul responsable de l'adéquation de la Solution à ses besoins ; s'il l'emploie à un tel usage, il le fait sous sa seule responsabilité et garantit l'Éditeur contre toute conséquence.

5.5. Composants et services tiers

Les composants tiers, notamment opensource, intégrés à la Plateforme demeurent régis par leurs licences propres (article 5.2). Sans préjudice de la garantie d'éviction de l'article 21 des CGV et de ses exclusions, l'Éditeur ne garantit pas les composants et services tiers au-delà du nécessaire à la fourniture de la Solution, ni leur disponibilité, sécurité ou évolutions propres. Le Client est seul responsable des services tiers qu'il utilise avec la Solution.

ARTICLE 6 - COMPTE UTILISATEUR

6.1. Création du Compte

L'accès à la Solution suppose la création préalable d'un Compte par le Client. La création du Compte s'effectue en ligne, depuis le site rociadb.com, selon un parcours en trois étapes :

- (i) configuration du ou des Environnements et choix de l'Offre ;
- (ii) création du compte administrateur du Client, acceptation des CGV et des CGU ;
- (iii) validation des conditions tarifaires et paiement.

Le Client garantit l'exactitude, la complétude et l'actualité des informations communiquées lors de la création du Compte. Il s'engage à mettre à jour ces informations dans les meilleurs délais en cas d'évolution.

6.2. Administration du Compte

Le Compte est administré par une ou plusieurs personnes physiques désignées par le Client en qualité d'administrateurs. Le Client demeure seul responsable de la désignation, des droits accordés et de la révocation de ses administrateurs et de ses Utilisateurs Autorisés.

Toute action effectuée depuis le Compte est réputée avoir été effectuée par le Client. L'Éditeur ne saurait être tenu pour responsable des actions accomplies par les administrateurs ou les Utilisateurs Autorisés du Client.

6.3. Utilisateurs Autorisés

Le Client peut habiliter des Utilisateurs Autorisés à accéder à la Solution dans la limite des droits accordés par les administrateurs du Compte. Le Client garantit que chacun de ses Utilisateurs Autorisés a connaissance des présentes CGU, de l'AUP et des règles de sécurité applicables, et s'engage à les faire respecter.

Le Client est seul responsable des actes et omissions de ses Utilisateurs Autorisés, comme s'il les avait commis lui-même.

6.4. Vérification des informations et lutte contre la fraude

L'Éditeur peut, à tout moment, vérifier l'exactitude des informations du Client et exiger tout justificatif (extrait d'immatriculation de moins de trois mois, preuve du pouvoir du signataire) et subordonner l'activation ou le maintien du Compte à leur fourniture. En cas d'information inexacte, incomplète ou frauduleuse, ou de défaut de justificatif dans un délai raisonnable, il peut refuser l'activation, suspendre le Compte ou résilier aux torts du Client (article 13.1 des CGV).

ARTICLE 7 - AUTHENTIFICATION

L'accès à la Solution s'effectue par un mécanisme d'authentification fondé sur le protocole OpenID Connect (OIDC). L'Éditeur fournit un fournisseur d'identité (Identity Provider, ou « IdP ») qui lui est propre, opéré au sein de l'infrastructure de la Plateforme. Par défaut, le Client et ses Utilisateurs Autorisés utilisent un compte créé directement chez l'Éditeur.

Sur demande expresse du Client et sous réserve de l'accord et de la validation technique préalable de l'Éditeur, une fédération d'identité avec un fournisseur d'identité tiers (notamment Google Workspace, Microsoft Entra ID, Okta ou tout autre IdP compatible OIDC ou SAML 2.0) peut être mise en œuvre dans le cadre d'une configuration spécifique. Les conditions techniques et, le cas échéant, financières de cette configuration sont définies dans un Bon de Commande ou un échange écrit dédié. À défaut d'une telle configuration, le mécanisme d'authentification par défaut s'applique.

7.1. Données d'identité collectées

Aux fins de la création et de l'administration du Compte, de la gestion de la facturation et de l'authentification des Utilisateurs Autorisés, l'Éditeur collecte les catégories de données suivantes :

- données relatives à l'entreprise du Client : dénomination sociale, numéro SIRET, adresse du siège, adresse électronique professionnelle de l'entreprise, identité et fonction du gestionnaire du Compte (typiquement le directeur des systèmes d'information, le responsable de la sécurité des systèmes d'information ou toute personne désignée par le Client) ;

- données relatives aux Utilisateurs Autorisés personnes physiques : nom, prénom, adresse électronique professionnelle, poste occupé au sein de l'entreprise du Client, mot de passe ;
- données de facturation : identifiant unique attribué par le prestataire de services de paiement utilisé par l'Éditeur, permettant le rattachement de la facturation au Compte du Client.

Le mot de passe est stocké sous forme chiffrée non réversible (fonction de hachage avec sel cryptographique). Le traitement de l'ensemble de ces données est régi par la Politique de Confidentialité et, lorsque ces données contiennent des données à caractère personnel, par le DPA conclu entre les parties.

7.2. Sessions et jetons

Conformément aux bonnes pratiques OIDC et aux recommandations de la RFC 6819, et dans une démarche de sécurité renforcée propre à un service d'infrastructure de données, la durée de vie des jetons d'authentification est paramétrée comme suit :

- jeton d'accès (access token) : durée de vie de trente (30) secondes ;
- jeton de rafraîchissement (refresh token) : durée de vie de douze (12) heures.

Cette politique de durée de vie très courte des jetons est destinée à minimiser la fenêtre d'exposition en cas de compromission. L'Éditeur se réserve le droit de modifier ces paramètres pour des raisons de sécurité, notamment en cas d'incident de sécurité avéré ou suspecté, sans préavis et sans que cette modification puisse engager sa responsabilité.

7.3. Comptes de service

L'Éditeur met à disposition du Client, au sein du Dashboard, un mécanisme de gestion des Comptes de service permettant l'accès programmatique à la Solution. Les modalités d'usage des Comptes de service sont les suivantes :

- génération, révocation et rotation des clés effectuées par le Client depuis le Dashboard ;
- durée de vie par défaut de douze (12) mois, avec recommandation de rotation trimestrielle ;
- attribution de scopes (portées) délimitant les opérations autorisées ;
- traçabilité complète des opérations effectuées au moyen de chaque clé.

Le Client est seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de la rotation périodique de ses Comptes de service. Toute opération effectuée au moyen d'un Compte de service valide est réputée avoir été effectuée par le Client. En cas de compromission ou de soupçon de compromission d'un compte, le Client doit procéder immédiatement à sa révocation et en informer l'Éditeur sans délai.

ARTICLE 8 - RÈGLES D'USAGE DE LA SOLUTION

8.1. Politique d'Usage Acceptable

Le Client s'engage à utiliser la Solution dans le respect des présentes CGU, de la Politique d'Usage Acceptable (AUP) annexée et de la réglementation applicable, notamment les lois et règlements relatifs à la protection des données à caractère personnel, à la propriété intellectuelle, à la sécurité des systèmes d'information et à l'ordre public.

8.2. Usages interdits

Sans préjudice du détail figurant dans l'AUP, qui fait partie intégrante du présent dispositif contractuel et qui prime sur le présent article pour ce qui concerne l'énumération précise des usages prohibés, sont notamment interdits :

- tout usage contraire aux lois et règlements applicables, à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à la dignité humaine, ainsi qu'aux droits de propriété intellectuelle et aux droits de la personnalité de tiers ;
- toute atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou à la disponibilité de la Plateforme et de ses composants, à l'exception des opérations strictement autorisées par l'article L. 122-6-1 IV du Code de la propriété intellectuelle ;
- tout détournement de la Solution de sa finalité technique d'infrastructure de bases de données, et notamment toute duplication systématique, sauvegarde externe massive ou réplication continue des Données Client en dehors de la Plateforme via les APIs ou les SDK, sauf accord écrit préalable de l'Éditeur ;
- toute utilisation abusive des APIs ou des SDK mis à disposition par l'Éditeur, et notamment : (i) tout dépassement des quotas, limites de débit ou plafonds techniques définis par l'AUP (art. 5.4) ou par la documentation technique ; (ii) toute extraction automatisée, massive ou répétée de Données Client réalisée en dehors de la fonctionnalité d'export dédiée du Dashboard ; (iii) toute exploitation des SDK ou des APIs aux fins de contourner les mesures techniques de protection, de quota ou de tarification de la Plateforme ;
- le partage des Identifiants entre Utilisateurs Autorisés ou avec des tiers.

L'export complet des Données Client via la fonctionnalité dédiée du Dashboard demeure autorisé aux fins de réversibilité, de conformité réglementaire et de migration, dans les conditions prévues à l'article 20 des CGV. Pour préserver la stabilité de la Plateforme et prévenir les usages détournés, cette fonctionnalité est techniquement limitée à un (1) export complet par Instance et par jour calendaire. Cette limitation ne fait pas obstacle à l'exercice par le Client de ses droits au titre du Règlement (UE) 2023/2854 (Data Act) ni à la mise en œuvre des opérations de réversibilité prévues à l'article 20 des CGV, lesquelles sont assurées selon les modalités spécifiques qui y sont définies, y compris au moyen d'exports complémentaires lorsque cela est techniquement nécessaire.

8.3. Conséquences d'un manquement

Tout manquement aux règles d'usage prévues au présent article et à l'AUP peut donner lieu, selon la gravité du manquement et après mise en demeure préalable lorsque cela est raisonnablement possible, à :

- un avertissement adressé au Client ;
- une restriction ou une suspension temporaire de l'accès à la Solution ou à certaines fonctionnalités ;
- la résiliation du contrat aux torts du Client conformément à l'article 13 des CGV ;
- toute action judiciaire ou administrative jugée appropriée par l'Éditeur.

En cas d'urgence caractérisée, notamment de risque imminent pour la sécurité de la Plateforme ou pour des tiers, l'Éditeur peut suspendre l'accès à la Solution sans préavis. Le Client en est informé dans les meilleurs délais.

ARTICLE 9 - SÉCURITÉ - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client est responsable de la sécurité des accès dont il dispose et reconnaît que la sécurité globale de la Solution repose, pour partie, sur ses propres pratiques. À ce titre, il s'engage à :

- préserver la confidentialité de ses Identifiants et, en particulier, de ses mots de passe et Comptes de service ;

- mettre en œuvre une politique de mots de passe robustes et procéder à une rotation périodique des secrets ;
- ne pas partager ses Identifiants avec des tiers, y compris au sein de son organisation, et privilégier la création de comptes nominatifs pour chaque Utilisateur Autorisé ;
- notifier sans délai à l'Éditeur toute compromission ou suspicion de compromission de ses Identifiants ou de son Compte ;
- configurer ses environnements applicatifs de manière à ne pas exposer la Solution à des risques de sécurité (notamment en ce qui concerne l'exposition de secrets, la configuration des réseaux et le contrôle d'accès) ;
- respecter les recommandations de sécurité publiées par l'Éditeur dans la documentation de la Solution.

Le Client demeure seul responsable de la conformité des Données Client qu'il stocke et traite au sein de la Solution au regard des lois et règlements applicables, notamment en matière de protection des données à caractère personnel, de secret professionnel et de propriété intellectuelle. L'Éditeur n'effectue aucun contrôle de fond sur le contenu des Données Client.

ARTICLE 10 - SÉCURITÉ - OBLIGATIONS DE L'ÉDITEUR

L'Éditeur met en œuvre, dans le cadre d'une obligation de moyens renforcée, les mesures techniques et organisationnelles raisonnables, conformes à l'état de l'art et appropriées au risque, afin d'assurer la sécurité de la Plateforme et des Données Client qui y sont hébergées.

Ces mesures incluent notamment :

- le chiffrement des Données Client en transit (TLS 1.2 ou supérieur) et au repos (algorithmes cryptographiques conformes aux référentiels CNIL et ANSSI) ;
- l'isolation logique entre les Environnements et les Comptes des différents Clients ;
- la mise en œuvre de mécanismes de contrôle d'accès et de traçabilité des opérations d'administration ;
- la surveillance continue de la Plateforme et la détection des incidents de sécurité ;
- l'application régulière des correctifs de sécurité et la mise à jour des composants logiciels critiques.

Les modalités de notification d'un incident de sécurité affectant les Données Client sont définies à l'article 18 des CGV.

ARTICLE 11 - MISES À JOUR ET MAINTENANCE

11.1. Maintenance corrective et évolutive

La Solution fait l'objet d'une maintenance continue de la part de l'Éditeur, comprenant la correction des anomalies, l'application des correctifs de sécurité et le déploiement d'évolutions fonctionnelles. Cette maintenance est effectuée de manière transparente pour le Client et ne requiert aucune intervention de sa part.

11.2. Maintenance planifiée

Lorsque la maintenance requiert une interruption ou une dégradation temporaire de la Solution, l'Éditeur s'efforce de programmer les opérations correspondantes pendant des fenêtres de faible activité, généralement en dehors des heures ouvrées en France métropolitaine.

L'Éditeur informe le Client de toute opération de maintenance planifiée susceptible d'entraîner une interruption significative de la Solution avec un préavis raisonnable, par publication sur la page « Actualité statut service » du site rociadb.com et, lorsque cela est requis par la nature de l'opération, par notification adressée au point de contact technique désigné par le Client.

11.3. Maintenance d'urgence

En cas d'incident de sécurité avéré ou de risque imminent affectant la Plateforme, l'Éditeur peut procéder à des opérations de maintenance d'urgence sans préavis. Le Client en est informé dans les meilleurs délais.

11.4. Évolutions du Service

L'Éditeur peut faire évoluer la Solution, et notamment en ajouter, modifier ou supprimer des fonctionnalités, dans les conditions prévues à l'article 26 des CGV. La roadmap produit publiée sur la page « Roadmap » du site rociadb.com est fournie à titre informatif et ne constitue pas un engagement contractuel de l'Éditeur, conformément à l'article 27 des CGV.

ARTICLE 12 - SUPPORT TECHNIQUE STANDARD

L'Éditeur met à disposition du Client un support technique standard, accessible à tout Client souscripteur d'une Offre, dans les conditions suivantes :

- **canal** : espace de support écrit accessible depuis le Dashboard, complété d'une adresse électronique dédiée ;
- **horaires** : du lundi au vendredi de 8h à 18h, heures de France métropolitaine, à l'exclusion des jours fériés légaux français ;
- **périmètre** : incidents techniques affectant l'accès à la Solution, questions d'intégration via les APIs ou les SDK, accompagnement à la configuration des Environnements et des Instances ;
- **nature** : obligation de moyens ; l'Éditeur s'engage à prendre en compte les demandes dans un délai raisonnable et à apporter une assistance proportionnée à la nature et à la criticité de la demande.

Un support de niveau supérieur, dénommé « Support Premium », est disponible en complément pour les architectures multi-nœuds nécessitant un suivi renforcé. Les modalités et la tarification du Support Premium sont définies à l'article 17 des CGV ou, à défaut, dans un bon de commande spécifique.

Le support n'inclut pas le développement de fonctionnalités spécifiques à la demande du Client, ni l'accompagnement à la conception ou à l'optimisation des applications consommatrices, qui peuvent faire l'objet de prestations distinctes facturées sur devis (Offres Sur Mesure).

ARTICLE 13 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

13.1. Propriété de la Solution

La Solution, et en particulier la couche d'abstraction propriétaire, les outils logiciels d'administration, le Dashboard, les APIs propriétaires, les SDK, la documentation technique, les marques, logos et signes distinctifs de l'Éditeur, sont et demeurent la propriété exclusive de l'Éditeur ou de ses ayants droit. Ils sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et, plus généralement, par le droit de la propriété intellectuelle français et international.

La Plateforme intègre, à des fins techniques, certains composants logiciels tiers diffusés sous licence opensource permissive, dont la liste à jour est tenue à la disposition du Client dans la documentation technique. Ces composants demeurent régis, dans la stricte limite de leur périmètre, par les termes de leurs licences propres, lesquelles n'affectent pas les droits de propriété intellectuelle de l'Éditeur sur la Plateforme prise dans son ensemble ni sur ses composants propriétaires. L'intégration de ces composants ne saurait être interprétée comme une renonciation par l'Éditeur à ses droits sur la Plateforme.

13.2. Licence d'usage

Sous réserve du paiement intégral des redevances dues et du respect des CGU et des CGV, l'Éditeur concède au Client, pour la durée du contrat et pour le périmètre des Environnements et des Instances effectivement souscrits, une licence d'usage de la couche d'abstraction propriétaire et des autres composants propriétaires de la Solution présentant les caractéristiques suivantes :

- personnelle, c'est-à-dire concédée au seul Client et à ses Utilisateurs Autorisés ;
- non exclusive, l'Éditeur conservant la faculté de concéder des licences identiques ou similaires à d'autres clients ;
- non cessible et non sous-licenciable, sauf accord exprès et préalable de l'Éditeur ;
- limitée à l'usage interne de la Solution par le Client à des fins de stockage, d'organisation et d'exploitation de ses propres données, dans le respect des règles d'usage prévues à l'article 8.

Aucune disposition des présentes ne saurait être interprétée comme conférant au Client un droit de propriété ou un droit autre que la licence d'usage stricto sensu sur les composants propriétaires de la Solution.

13.3. Restrictions d'usage

Le Client s'interdit expressément, et fera respecter par ses Utilisateurs Autorisés et tout tiers placé sous sa responsabilité, les restrictions suivantes :

- reproduire, modifier, adapter, traduire ou créer des œuvres dérivées de la couche d'abstraction propriétaire ou de tout autre composant propriétaire de la Solution, en dehors du cadre de l'usage autorisé ;
- procéder à des opérations de rétro-ingénierie, de décompilation ou de désassemblage de la Solution, sauf dans la stricte mesure des opérations autorisées par l'article L. 122-6-1 IV du Code de la propriété intellectuelle ;
- revendre, sous-licencier, mettre à disposition de tiers ou exploiter commercialement la Solution, en dehors de la licence d'usage concédée **et sauf accord écrit préalable de l'Éditeur formalisé dans un contrat de partenariat dédié (revendeur, intégrateur, OEM ou autre) prévoyant expressément les conditions de cette sous-licence ;**
- retirer, dissimuler ou altérer les mentions de propriété intellectuelle, copyrights et autres signes distinctifs apposés sur la Solution et la documentation.

13.4. Garantie d'éviction

Les modalités de la garantie d'éviction concédée par l'Éditeur au titre des éventuelles réclamations de tiers fondées sur des droits de propriété intellectuelle sont définies à l'article 21 des CGV.

13.5. Retours et suggestions

L'Éditeur peut exploiter librement, sans contrepartie ni transfert de droit au Client, les retours et suggestions communiqués sur la Solution, aux fins de son amélioration. Cette stipulation ne porte pas sur les Données Client, régies par l'article 14.

13.6. Connecteur MCP

L'Éditeur publie, sous licence opensource dont les conditions sont consultables dans le dépôt public de l'Éditeur, le code source d'un connecteur dit « MCP » (Model Context Protocol) permettant au Client de connecter, sous sa seule responsabilité, ses Bases de Données Déployées à un système d'intelligence artificielle tiers de son choix.

Le connecteur MCP constitue un logiciel distinct de la Solution. Il est mis à disposition « en l'état », sans garantie expresse ou implicite de fonctionnement, de performance, de compatibilité, de sécurité ou de maintenance autre que celle prévue par la licence opensource applicable. L'Éditeur ne fournit ni hébergement, ni exploitation, ni support opérationnel du connecteur MCP, qui demeurent à la charge exclusive du Client.

Le Client est seul responsable de l'installation, de la configuration, de la sécurisation et de l'exploitation du connecteur MCP dans son environnement, ainsi que des conséquences de son utilisation, en ce compris la conformité au Règlement (UE) 2024/1689 (AI Act), au RGPD et à toute autre réglementation applicable. Le Client est notamment seul responsable du choix de l'éditeur du système d'intelligence artificielle qu'il connecte au connecteur MCP, des relations contractuelles qu'il établit avec celui-ci, et de la fourniture des clés ou des comptes d'accès à ce système ; l'Éditeur n'étant partie à aucune relation contractuelle directe avec lesdits éditeurs d'intelligence artificielle.

L'Éditeur ne reçoit, ne traite, ni ne stocke les données échangées entre les Bases de Données Déployées et le système d'intelligence artificielle choisi par le Client lors de l'utilisation du connecteur MCP.

ARTICLE 14 - DONNÉES CLIENT - PROPRIÉTÉ ET USAGE

14.1. Propriété des Données Client

Le Client demeure seul et unique propriétaire de l'ensemble des Données Client qu'il stocke, traite, transmet ou crée au sein de la Solution. Aucune disposition des présentes CGU, CGV ou de leurs annexes ne saurait être interprétée comme un transfert de propriété des Données Client au profit de l'Éditeur.

S'agissant des Bases de Données Déployées, le Client est seul producteur au sens de l'article L. 341-1 du Code de la propriété intellectuelle et bénéficie à ce titre du droit sui generis du producteur de bases de données. L'Éditeur ne revendique aucun droit de propriété sur les Bases de Données Déployées ni sur leur contenu, et s'interdit toute exploitation commerciale, toute cession à un tiers ainsi que toute utilisation à des fins d'entraînement de systèmes d'intelligence artificielle. Les droits dont l'Éditeur dispose sur les Bases de Données Déployées et leur contenu se limitent strictement à la licence technique d'exécution nécessaire à la fourniture du Service, telle que définie à l'article 14.2, ainsi qu'aux opérations expressément prévues par les articles 25 (Données d'usage anonymisées) et 11 de l'AUP (mesures conservatoires).

14.2. Licence technique limitée concédée à l'Éditeur

Aux seules fins de la fourniture de la Solution, le Client concède à l'Éditeur, pour la durée du contrat, une licence non exclusive, non cessible, limitée géographiquement aux pays nécessaires à la fourniture de la Solution, l'autorisant à héberger, stocker, traiter, dupliquer aux fins de sauvegarde et de continuité, transmettre et restituer les Données Client.

Cette licence est strictement limitée aux finalités d'exploitation, de sauvegarde, de sécurité, de support et de maintenance de la Solution. L'Éditeur s'interdit toute autre utilisation des Données Client, et notamment toute exploitation commerciale, toute communication à des tiers en dehors des sous-traitants techniques mentionnés à l'article 19 des CGV, et toute utilisation aux fins d'entraînement de modèles d'intelligence artificielle.

14.3. Données d'Usage

Les modalités de collecte et d'usage des Données d'Usage sont définies à l'article 25 des CGV.

14.4. Restitution en fin de contrat

Les modalités de restitution des Données Client en fin de contrat sont définies à l'article 20 des CGV (Réversibilité et portabilité).

ARTICLE 15 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

15.1. Qualification des rôles

Dans l'hypothèse où le Client traite, au moyen de la Solution, des données à caractère personnel au sens du RGPD, les parties conviennent expressément que :

- le Client agit en qualité de responsable de traitement au sens de l'article 4, 7) du RGPD ;
- l'Éditeur agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 4, 8) du RGPD.

Les instructions documentées du Client sont constituées par les présentes CGU, les CGV, l'AUP, le DPA, ainsi que par les paramètres de configuration et les commandes transmis par le Client via la Solution. Sont notamment couvertes par ces instructions les opérations d'hébergement, de réplication, de sauvegarde, de supervision, de maintenance, de sécurisation et de support technique. L'Éditeur peut traiter les données à caractère personnel sans instruction explicite lorsqu'il y est tenu par une obligation légale ou lorsque des mesures conservatoires urgentes sont nécessaires à la sécurité de la Solution, à charge pour lui d'en informer le Client dans les meilleurs délais sauf interdiction légale. Le détail figure au DPA.

15.2. Accord de Traitement des Données (DPA)

Les modalités précises de traitement des données à caractère personnel par l'Éditeur, notamment l'objet et la durée du traitement, la nature et la finalité du traitement, les catégories de données et de personnes concernées, les mesures techniques et organisationnelles, la liste des sous-traitants ultérieurs, les transferts hors Union européenne et les modalités d'assistance, sont définies dans l'Accord de Traitement des Données (DPA) conclu entre les parties, qui constitue une annexe contractuelle aux présentes.

Le DPA prévaut, pour les seules questions relatives au traitement des données à caractère personnel, sur toute disposition contraire des présentes CGU.

15.3. Obligations du Client en qualité de responsable de traitement

Le Client demeure seul responsable du respect de ses obligations en qualité de responsable de traitement, et notamment :

- de la licéité du traitement et de l'existence d'une base légale appropriée ;
- de l'information des personnes concernées et, le cas échéant, du recueil de leur consentement ;
- de la gestion des demandes d'exercice de droits des personnes concernées ;
- de la tenue d'un registre des activités de traitement ;
- de la réalisation, le cas échéant, d'une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD).

L'Éditeur apporte au Client, dans la mesure raisonnable et selon les modalités définies au DPA, l'assistance nécessaire à l'exécution de ces obligations.

ARTICLE 16 - CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations désignées comme telles par l'autre partie ou qui, par leur nature, doivent être traitées comme telles, et notamment :

- du côté de l'Éditeur : la documentation technique non publique, les fonctionnalités en cours de développement, l'architecture interne de la Plateforme, les éléments de roadmap non publiés, les éléments financiers et commerciaux ;
- du côté du Client : les Données Client, les éléments de stratégie technique communiqués à l'Éditeur dans le cadre du support, les éléments commerciaux et financiers échangés.

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles à des tiers, à l'exception de ses préposés, conseils ou sous-traitants ayant un besoin légitime d'en connaître et tenus par des obligations de confidentialité au moins équivalentes.

Cette obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation contractuelle, sans préjudice des protections de durée supérieure susceptibles de s'appliquer au titre du secret des affaires. Sont exclues du présent engagement les informations qui : (i) sont tombées dans le domaine public sans le fait de la partie réceptrice ; (ii) ont été légitimement obtenues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ; ou (iii) doivent être divulguées en vertu d'une décision judiciaire ou administrative exécutoire.

ARTICLE 17 - MODIFICATION DES CGU

L'Éditeur se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment, pour tenir compte notamment des évolutions techniques de la Solution, de la réglementation applicable, des pratiques de marché ou des besoins de sécurité.

En cas de modification substantielle, l'Éditeur en informe le Client par notification adressée au point de contact désigné, avec un préavis d'au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de la nouvelle version. Pendant ce préavis, le Client dispose du droit de résilier le contrat sans préavis ni indemnité jusqu'à la date d'application de la nouvelle version, par simple notification adressée à l'Éditeur conformément à l'article 18.

À défaut de résiliation dans les conditions ci-dessus, le maintien de l'usage de la Solution au-delà de la date d'entrée en vigueur vaut acceptation pleine et entière de la nouvelle version des CGU par le Client. Les modifications mineures, et notamment les corrections rédactionnelles, les précisions ou les compléments n'affectant pas significativement les droits et obligations des parties, peuvent faire l'objet d'une simple notification, sans préavis. Une version consolidée à jour des CGU est en permanence disponible sur le site rociadb.com.

ARTICLE 18 - NOTIFICATIONS

Les modalités de notification entre les parties, y compris en matière de mise en demeure, sont régies par l'article 30 des CGV, auquel les présentes CGU renvoient expressément.

Le Client désigne, lors de la création de son Compte et à tout moment depuis le Dashboard :

- **un point de contact technique**, destinataire des notifications relatives aux incidents, à la maintenance et au support ;
- **un point de contact juridique et commercial**, destinataire des notifications relatives à la résiliation, aux modifications contractuelles, aux mises en demeure et aux questions juridiques ou commerciales.

L'Éditeur désigne, sur le site rociadb.com et dans les CGU et CGV, les points de contact correspondants.

Le Client est responsable de la mise à jour de ses points de contact. Toute notification valablement adressée aux points de contact désignés est réputée portée à la connaissance du Client.

ARTICLE 19 - DISPOSITIONS DIVERSES

19.1. Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque des dispositions des présentes ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir, pour l'avenir, dudit manquement ou de tout manquement similaire ou différent.

19.2. Divisibilité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU venait à être déclarée nulle, inapplicable ou inopposable par une décision judiciaire ou administrative définitive, la validité des autres stipulations n'en serait pas affectée. Les parties s'engagent à remplacer la stipulation invalidée par une stipulation valide poursuivant le même objectif économique.

19.3. Intégralité

Les présentes CGU, conjointement avec les CGV, l'AUP, le SLA, le cas échéant le DPA, les éventuels bons de commande et la documentation technique de la Solution, constituent l'intégralité de l'accord entre les parties relatif à la Solution. Elles annulent et remplacent tout accord, écrit ou verbal, antérieur portant sur le même objet.

19.4. Indépendance des parties

Les parties agissent en qualité de prestataires indépendants. Aucune disposition des présentes ne saurait être interprétée comme créant entre elles un quelconque lien de subordination, de mandat, de société, d'association ou de joint-venture.

19.5. Langue

Les présentes CGU sont rédigées en langue française, qui demeure la langue de référence en cas de divergence avec une éventuelle traduction. Toute correspondance officielle entre les parties est rédigée en langue française, sauf accord exprès contraire.

19.6. Survivance

La fin du contrat n'affecte pas les stipulations ayant vocation à survivre par nature, et notamment les articles 13 (Propriété intellectuelle), 14 (Données Client), 15 (Données à caractère personnel) et 16 (Confidentialité), ainsi que l'article 20 (Loi applicable et juridiction compétente).

ARTICLE 20 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGU sont régies, interprétées et exécutées conformément au droit français, à l'exclusion des règles de conflit de lois qui conduiraient à l'application d'un droit étranger.

Préalablement à toute action contentieuse, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable au différend qui pourrait les opposer, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au point de contact juridique de l'autre partie, exposant l'objet du différend et les prétentions de la partie demanderesse. À défaut de règlement amiable dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de cette lettre, les parties pourront saisir la juridiction compétente.

EN CAS DE LITIGE NON RÉSOLU À L'AMiable, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE D'ALBI, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PROCÉDURE D'URGENCE OU CONSERVATOIRE, EN RÉFÉRÉ OU SUR REQUÊTE.

Cette clause attributive de juridiction est expressément acceptée par le Client en sa qualité de professionnel, conformément à l'article 48 du Code de procédure civile et aux dispositions du règlement (UE) n° 1215/2012 du 12 décembre 2012 (Bruxelles I bis).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

RociaDB

Préambule

La société RociaDB, SAS dont le siège est 20 Place Edmond Canet, 81000 Albi, immatriculée au RCS d'Albi sous le numéro 104 716 360 (l'« Éditeur »), édite et exploite la Solution RociaDB.

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») définissent, conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les conditions commerciales et financières de la fourniture de la Solution à toute personne morale agissant à titre professionnel (le « Client »). Elles sont accessibles à tout moment sur rociadb.com et communiquées sur demande dans un support durable.

Les CGV s'articulent avec les CGU, l'AUP, le SLA, le DPA (le cas échéant) et tout bon de commande, selon la hiérarchie définie à l'article 2. Les termes en majuscule non définis ci-après ont le sens donné à l'article 1 des CGU.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Outre les termes définis à l'article 1 des CGU, les termes suivants employés dans les présentes CGV avec une majuscule initiale ont la signification ci-dessous :

« **Bon de Commande** » : désigne tout document écrit, signé entre les parties, précisant les conditions particulières d'une Offre Sur Mesure ou d'aménagements négociés des présentes CGV.

« **Données d'Usage** » : a la signification donnée à l'article 1 des CGU.

« **Force Majeure** » : désigne tout événement présentant les caractéristiques de l'article 1218 du Code civil, défini à l'article 24.

« **Offre Sur Mesure** » : désigne toute prestation s'écartant des Offres catalogues décrites à l'article 3, faisant l'objet d'un devis et d'un Bon de Commande spécifiques.

« **Période d'Abonnement** » : désigne la période mensuelle pendant laquelle le Client bénéficie de la Solution, courant du jour de la souscription au dernier jour du mois calendaire, puis renouvelable tacitement par périodes successives d'un mois calendaire.

« **Service** » : est synonyme de « Solution » telle que définie à l'article 1 des CGU.

« **SLA Haute Disponibilité (ou SLA HA)** » : désigne le niveau de service garanti applicable aux Instances déployées en architecture multi-nœuds, telle que définie à l'article 15.

« **Crédit SLA** », « **Indisponibilité** », « **Plafond Mensuel SLA** » et « **Taux Mensuel de Disponibilité** » : ces termes ont la signification qui leur est donnée à l'article 2 du SLA HA, lequel constitue la source de référence pour leur définition. L'article 15 des présentes renvoie expressément à ces définitions.

ARTICLE 2 - OBJET - HIÉRARCHIE DOCUMENTAIRE

2.1. Objet des CGV

Les présentes CGV définissent les conditions commerciales et financières de la mise à disposition de la Solution par l'Éditeur au Client, ainsi que l'ensemble des droits et obligations corrélatifs.

2.2. Hiérarchie des documents contractuels

Le cadre contractuel régissant la fourniture de la Solution est constitué, par ordre de prévalence décroissante en cas de contradiction, des documents suivants :

- le Bon de Commande, le cas échéant ;
- les présentes Conditions Générales de Vente ;
- les Conditions Générales d'Utilisation ;
- les annexes contractuelles : SLA, AUP et, le cas échéant, DPA ;
- la documentation technique de la Solution accessible depuis le Dashboard.

Les contenus de communication mentionnés à l'article 27 sont fournis à titre informatif et ne constituent pas un engagement contractuel de l'Éditeur.

ARTICLE 3 - OFFRES

3.1. Catalogue d'Offres et grille tarifaire

L'Éditeur propose un catalogue d'Offres correspondant à des configurations techniques et capacitaires différenciées, déclinées entre l'Environnement de Test (destiné à la validation d'un modèle de données, d'une intégration ou d'un parcours technique avant exploitation) et l'Environnement de Production (destiné à l'exploitation en conditions réelles avec des exigences accrues de continuité de service et de capacité).

Le détail des Offres catalogues, leurs caractéristiques techniques (mémoire, stockage, CPU) et leurs prix unitaires hors taxes par nœud et par mois figurent sur la page « Tarifs » du site rociadb.com, qui est tenue à jour de manière permanente et est librement accessible au Client à tout moment, y compris avant la souscription.

3.2. Architecture Single-Node et Multi-Node

Chaque Offre peut être déployée en architecture single-node (un nœud) ou multi-node (plusieurs nœuds). Le coût total est égal au prix unitaire de l'Offre choisie multiplié par le nombre de nœuds déployés.

Seules les Instances déployées en architecture multi-nœuds, comprenant un minimum de trois (3) nœuds, et dans l'Environnement de Production, bénéficient du SLA Haute Disponibilité défini à l'article 15. Les Instances single-node et les Instances de l'Environnement de Test ne bénéficient pas d'engagement contractuel de disponibilité.

3.3. Offres Sur Mesure

L'Éditeur peut proposer, sur demande du Client, des Offres Sur Mesure adaptées à des configurations techniques ou capacitaires spécifiques, à des accompagnements particuliers (migration, formation, expertise dédiée) ou à des aménagements contractuels négociés. Les Offres Sur Mesure font l'objet d'un devis et d'un Bon de Commande spécifique.

Pour toute demande relative à une Offre Sur Mesure, le Client est invité à contacter le service commercial de l'Éditeur par l'intermédiaire du formulaire de contact disponible sur le site rociadb.com, ou par courrier électronique adressé à l'adresse : contact@rociadb.com.

ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION — ACCEPTATION

4.1. Modalités de souscription

La souscription à la Solution s'effectue exclusivement en ligne, depuis le site rociadb.com, selon un parcours dématérialisé en trois étapes :

- (i) configuration du ou des Environnements et choix des Offres ;
- (ii) création du compte administrateur du Client et renseignement des informations d'identification, de facturation et acceptation expresse des CGV et des CGU,
- (iii) validation des conditions tarifaires et paiement initial.

À l'étape (ii), le Client est invité à cocher, avant de procéder au paiement, une case distincte et non précochée par défaut portant la mention substantiellement de prise de connaissance et d'acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente, des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique d'Usage Acceptable annexée.

Cette acceptation est horodatée et conservée par l'Éditeur dans les conditions de l'article 4.2 des CGU. Une copie des documents acceptés est adressée par courrier électronique au Client à l'issue de la souscription.

4.2. Offres Sur Mesure

Pour les Offres Sur Mesure, la souscription s'effectue par la signature d'un Bon de Commande, sur support papier ou par signature électronique fiable au sens de l'article 1367 du Code civil. Le Bon de Commande référence expressément les présentes CGV et les CGU, et précise les éventuels aménagements négociés.

4.3. Formation du contrat

Le contrat est formé entre les parties au jour de l'acceptation par le Client, telle que matérialisée par le cochage de la case prévue à l'étape (ii) du parcours en ligne ou par la signature du Bon de Commande. La fourniture effective de la Solution est conditionnée à l'encaissement effectif du paiement initial.

4.4. Qualité de professionnel et de souscripteur autorisé

Sans préjudice de la garantie de qualité de professionnel souscrite par le Client à l'article 4.3 des CGU, le Client garantit que la personne physique procédant à la souscription dispose des pouvoirs nécessaires pour l'engager. L'Éditeur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une souscription effectuée par une personne dépourvue des pouvoirs requis.

4.5. Sanctions internationales et contrôle des exportations

Le Client garantit, pour lui-même, ses bénéficiaires effectifs, dirigeants et affiliées, ne faire l'objet d'aucune sanction ou mesure restrictive nationale ou internationale et ne figurer sur aucune liste de sanctions. Il s'engage à ne pas utiliser, réexporter ni rendre accessible la Solution au bénéfice d'une personne, entité ou juridiction sous embargo, et à informer l'Éditeur sans délai si cette garantie cesse d'être exacte. L'Éditeur peut refuser la souscription ou résilier de plein droit (article 13.1) en cas de manquement, sans préjudice du règlement (CE) n° 2271/96 et de l'article L. 151-3 du Code monétaire et financier le cas échéant applicables.

ARTICLE 5 - PRIX

5.1. Tarification

Les Offres catalogues sont facturées aux prix unitaires par nœud et par mois indiqués à l'article 3 et sur la page « Tarifs » du site rociadb.com. Les prix sont exprimés en euros (EUR), hors taxes.

Le montant mensuel total dû par le Client pour la fourniture de la Solution est égal à la somme, pour chaque Instance souscrite, du prix unitaire de l'Offre correspondante multiplié par le nombre de nœuds déployés, multiplié par le nombre de mois facturés sur la période concernée.

5.2. Modifications de configuration en cours de Période d'Abonnement

Toute modification de configuration (changement d'Offre, ajout ou suppression d'Instance, modification du nombre de nœuds) est traitée selon les modalités suivantes, par dérogation à l'article 11.4 :

- en cas d'augmentation de la configuration (ajout d'Instance, montée en gamme, augmentation du nombre de nœuds) intervenant en cours de Période d'Abonnement, la facturation supplémentaire est calculée au prorata temporis sur la base du tarif unitaire applicable, et intégrée à la facture mensuelle suivante ;
- en cas de réduction de la configuration (suppression d'Instance, descente en gamme, diminution du nombre de nœuds) intervenant en cours de Période d'Abonnement, le mois en cours reste intégralement dû, et la nouvelle configuration prend effet à compter du premier jour de la Période d'Abonnement suivante.

5.3. Offres Sur Mesure

Les Offres Sur Mesure sont facturées aux conditions définies dans le Bon de Commande correspondant.

5.4. Caractère ferme et définitif

Sauf indication contraire dans un Bon de Commande, les prix appliqués sont ceux en vigueur sur la page « Tarifs » au jour de la souscription, pour la Période d'Abonnement en cours et les Périodes d'Abonnement renouvelées tacitement, sous réserve des évolutions tarifaires définies à l'article 6.

ARTICLE 6 - ÉVOLUTION TARIFAIRE

L'Éditeur se réserve le droit de faire évoluer les tarifs de ses Offres catalogues à tout moment, pour tenir compte notamment de l'évolution de ses coûts, de la réglementation applicable, des évolutions techniques de la Solution ou des conditions de marché.

Toute évolution tarifaire défavorable au Client est notifiée à celui-ci par courrier électronique adressé au point de contact juridique et commercial désigné, avec un préavis minimal de trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. La notification précise la date d'entrée en vigueur et le nouveau tarif applicable.

Pendant le préavis de trente (30) jours, le Client dispose du droit de résilier le contrat sans préavis ni indemnité, par notification adressée à l'Éditeur conformément à l'article 30, prenant effet au plus tard à la veille de la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. Les sommes dues au titre de la période antérieure demeurent exigibles.

À défaut de résiliation dans les conditions ci-dessus, le maintien de l'usage de la Solution au-delà de la date d'entrée en vigueur vaut acceptation pleine et entière du nouveau tarif par le Client.

ARTICLE 7 - FACTURATION

Les factures sont émises mensuellement par l'Éditeur, en format électronique, et adressées au Client par courrier électronique au point de contact de facturation désigné. Les factures sont également accessibles à tout moment depuis le Dashboard via le portail de gestion mis à disposition par Stripe, prestataire technique de paiement et de facturation de l'Éditeur.

Conformément à l'article 289-VII du Code général des impôts, le Client accepte expressément la transmission et la conservation des factures sous format électronique.

Toute contestation de facture doit être notifiée par le Client à l'Éditeur, par courrier électronique adressé au point de contact juridique et commercial désigné, dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture. À défaut, la facture est réputée acceptée par le Client.

ARTICLE 8 - RÉGIME DE TVA

Les prix sont exprimés hors taxes. La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) est facturée au taux légal en vigueur, selon les règles suivantes :

8.1. Clients établis en France

Pour les Clients dont le siège ou un établissement stable est situé en France métropolitaine ou dans les territoires assimilés au sens de la réglementation française relative à la TVA, l'Éditeur applique la TVA française au taux légal en vigueur.

8.2. Clients professionnels établis dans un autre État membre de l'Union européenne

Pour les Clients professionnels dont le siège ou un établissement stable est situé dans un autre État membre de l'Union européenne, l'Éditeur applique le régime de l'autoliquidation prévu par l'article 196 de la directive 2006/112/CE du 28 novembre 2006 et l'article 283-2 du Code général des impôts. La TVA est due par le Client preneur dans son État membre. La facture porte la mention « Autoliquidation (Article 196 de la directive 2006/112/CE »).

Pour bénéficier de l'autoliquidation, le Client doit communiquer à l'Éditeur, lors de la souscription, un numéro de TVA intracommunautaire valide. Le Client garantit la validité de ce numéro et s'engage à informer l'Éditeur sans délai de toute modification. À défaut de communication d'un numéro de TVA valide, l'Éditeur applique la TVA française.

8.3. Clients établis hors de l'Union européenne

Pour les Clients dont le siège ou un établissement stable est situé hors de l'Union européenne, les prestations sont, en principe, situées hors du champ d'application de la TVA française. Le Client demeure seul responsable du respect de ses obligations fiscales locales.

ARTICLE 9 - PAIEMENT

9.1. Modalités

Les paiements sont effectués exclusivement par les moyens de paiement acceptés et indiqués sur le site rociadb.com, et notamment par carte bancaire ou par prélèvement SEPA. L'Éditeur se réserve le droit de modifier ou de compléter à tout moment la liste des moyens de paiement acceptés.

9.2. Paiement préalable

Conformément au modèle d'abonnement mensuel sans engagement, le paiement intervient préalablement à la fourniture du Service. Le paiement initial est exigible à la souscription. Les paiements suivants sont prélevés au début de chaque Période d'Abonnement mensuelle.

9.3. Tout mois commencé

Toute Période d'Abonnement commencée est due en intégralité, sans prorata, sauf disposition expresse contraire prévue dans un Bon de Commande ou aux articles 12 et 13 ci-après.

ARTICLE 10 - RETARD ET DÉFAUT DE PAIEMENT

10.1. Intérêts de retard

Conformément à l'article L. 441-10 II du Code de commerce, en cas de retard de paiement, des intérêts de retard sont automatiquement applicables, sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire, à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'exigibilité.

10.2. Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement

Conformément à l'article L. 441-10 II du Code de commerce, toute facture demeurée impayée à son échéance donne droit à l'Éditeur, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, sans préjudice des frais réels de recouvrement justifiés.

10.3. Suspension du Service

En cas de défaut de paiement à l'échéance, l'Éditeur met en œuvre la procédure graduée suivante :

1. Mise en demeure. L'Éditeur adresse au Client, par courrier électronique au point de contact de facturation désigné, une mise en demeure de régulariser sa situation. Le Client dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de l'envoi de la mise en demeure pour procéder au paiement intégral des sommes dues.
2. Réduction conservatoire. À défaut de régularisation à l'expiration du délai de vingt-quatre (24) heures, l'Éditeur peut procéder à une réduction conservatoire de la configuration du Client, consistant en la conversion des Environnements concernés en architecture single-node sur l'Offre de capacité minimale disponible, pour une durée maximale de sept (7) jours. Pendant cette période, le Client demeure tenu au paiement intégral des sommes dues au titre de la configuration souscrite initialement, sans réduction tarifaire au titre de la réduction conservatoire. Le Service Level Agreement Haute Disponibilité est suspendu de plein droit pendant cette période.
3. Suspension définitive et résiliation. À l'issue du délai de sept (7) jours visé au (2.), à défaut de régularisation, l'Éditeur peut suspendre définitivement l'accès du Client à la Solution et résilier le contrat aux torts exclusifs du Client conformément à l'article 13. Les Données Client et les Bases de Données Déployées demeurent conservées pendant un délai de trente (30) jours à compter de la suspension définitive, dans les conditions prévues à l'article 20, aux fins de réversibilité.

La présente procédure est sans préjudice des autres recours dont l'Éditeur dispose, et notamment du droit d'agir en recouvrement des sommes dues, majorées des pénalités de retard et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

ARTICLE 11 - DURÉE ET RECONDUCTION

Le contrat est conclu pour une durée initiale d'une (1) Période d'Abonnement, soit jusqu'à la fin du mois calendaire en cours à la date de souscription.

À l'expiration de la Période d'Abonnement initiale, le contrat se renouvelle tacitement par périodes successives d'un (1) mois calendaire, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties dans les conditions définies aux articles 12 et 13.

ARTICLE 12 - RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

12.1. Résiliation libre

Compte tenu du caractère mensuel et sans engagement de l'abonnement, le Client peut résilier le contrat à tout moment, sans avoir à justifier d'un motif, par notification adressée à l'Éditeur depuis le Dashboard ou par courrier électronique au point de contact juridique et commercial désigné.

La résiliation prend effet à la fin de la Période d'Abonnement en cours. Les sommes dues au titre de cette Période d'Abonnement demeurent exigibles, sans qu'aucun prorata ni remboursement ne soit dû. Conformément à l'article 25 du Règlement (UE) 2023/2854 du 13 décembre 2023 (Data Act), le préavis maximal applicable à la résiliation par le Client ne saurait excéder deux (2) mois. La pratique de l'Éditeur, plus favorable au Client, retient une résiliation effective à la fin de la Période d'Abonnement mensuelle en cours.

12.2. Résiliation pour faute de l'Éditeur

Le Client peut résilier le contrat aux torts exclusifs de l'Éditeur, par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de manquement grave et persistant de ce dernier à ses obligations contractuelles essentielles, non remédié dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en demeure adressée par le Client, exposant les manquements reprochés et invitant à y remédier.

La résiliation prend effet à l'expiration du délai de trente (30) jours en cas d'absence de remédiation. Le Client est remboursé du prorata temporis des sommes versées au titre de la Période d'Abonnement en cours, à compter de la date d'effet de la résiliation, sans préjudice de tous autres dommages-intérêts auxquels il pourrait prétendre dans les conditions de l'article 22.

ARTICLE 13 - RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE L'ÉDITEUR

13.1. Résiliation pour faute du Client

L'Éditeur peut résilier le contrat aux torts exclusifs du Client, par notification adressée au point de contact juridique et commercial désigné, en cas de :

- défaut de paiement de tout ou partie d'une facture à l'échéance, non régularisé dans les huit (8) jours suivant une mise en demeure ;
- manquement grave aux règles d'usage de la Solution (CGU, AUP), notamment toute atteinte à la sécurité, toute utilisation à des fins illicites ou tout détournement de la finalité de la Solution ;
- communication d'informations inexactes lors de la souscription affectant la régularité du contrat ou la qualité de professionnel du Client ;
- ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, sous réserve des dispositions du Livre VI du Code de commerce ;
- manquement grave et persistant à toute autre obligation essentielle des CGV ou des CGU, non remédié dans les trente (30) jours suivant une mise en demeure.

La résiliation pour faute prend effet, selon la gravité du manquement et la nature de la mise en demeure, soit à l'expiration du délai de mise en demeure resté infructueux, soit immédiatement en cas de manquement particulièrement grave (notamment : atteinte à la sécurité de la Plateforme ou de tiers, activité illicite caractérisée).

13.2. Résiliation hors faute par l'Éditeur

L'Éditeur peut résilier le contrat hors faute du Client, par notification écrite adressée au point de contact juridique et commercial, en respectant un préavis raisonnable et au minimum de deux (2) mois à compter de la réception de la notification.

Ce préavis est conforme aux exigences de l'article L. 442-1 II du Code de commerce relatif à la rupture brutale des relations commerciales établies. Il est susceptible d'être allongé pour les Clients de longue date, en proportion de l'ancienneté de la relation et conformément aux usages de la place.

Aucune indemnité de résiliation n'est due par l'Éditeur au Client au titre d'une résiliation hors faute conforme au présent article, sous réserve du préavis raisonnable et du respect des modalités de réversibilité prévues à l'article 20.

ARTICLE 14 - CESSIION DU CONTRAT

Le Client ne peut céder, transférer, déléguer ou transmettre, à quelque titre que ce soit, tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent contrat, sans l'accord préalable, exprès et écrit de l'Éditeur. Toute cession effectuée en méconnaissance de cette stipulation est inopposable à l'Éditeur et constitue un manquement contractuel pouvant entraîner la résiliation du contrat aux torts du Client.

Par exception, le Client peut céder librement le contrat à toute société qu'il contrôle, qui le contrôle ou qui se trouve sous le même contrôle que lui au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce, sous réserve d'en informer l'Éditeur préalablement et par écrit.

L'Éditeur peut librement céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent contrat, notamment à toute société de son groupe ou à toute entité tierce, en particulier dans le cadre d'une opération de réorganisation, de fusion, de scission, d'apport partiel d'actifs ou de cession totale ou partielle de son activité, à charge pour l'Éditeur d'en informer le Client par notification adressée au point de contact juridique et commercial.

Cette asymétrie est expressément acceptée par le Client compte tenu de la qualité de prestataire de service de l'Éditeur et de la nécessité, pour celui-ci, de pouvoir adapter sa structure et son organisation aux évolutions du marché et de l'industrie.

ARTICLE 15 - NIVEAU DE SERVICE (SLA)

15.1. Engagement et périmètre

L'Éditeur s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens renforcée, à ce que chaque Instance éligible bénéficie d'un Taux Mensuel de Disponibilité égal ou supérieur à 99,9 %. Cet engagement s'applique exclusivement aux Instances déployées dans l'Environnement de Production en architecture multi-nœuds comprenant un minimum de trois (3) nœuds. Les autres Instances, notamment single-node, en Test, Préproduction, Évaluation ou POC, ne bénéficient d'aucun engagement contractuel de disponibilité.

15.2. Crédits SLA

En cas de non-respect du Taux Mensuel de Disponibilité, le Client peut bénéficier d'un Crédit SLA selon le barème, l'assiette et le plafond définis à l'article 8 du SLA HA, sur demande adressée dans les conditions de l'article 9 du SLA HA. Le montant total des Crédits SLA dus au titre d'une Instance pour un mois donné ne peut excéder 30 % du montant mensuel hors taxes facturé pour cette Instance.

15.3. Détail opérationnel

Le détail du périmètre des Instances Éligibles, de la formule de calcul, des exclusions, du barème des Crédits SLA et de la procédure de demande figure au SLA HA, qui constitue une annexe contractuelle aux présentes et prévaut sur le présent article en cas de divergence, conformément à l'article 2.2.

15.4. Recours non exclusif

Les Crédits SLA ne constituent pas le seul et unique recours du Client en cas de manquement de l'Éditeur à ses obligations essentielles. Le Client conserve, en cas de manquement grave ou de manquement aux obligations couvertes par les carve-outs définis à l'article 22.4, le droit d'engager la responsabilité de l'Éditeur dans les conditions de l'article 22.

ARTICLE 16 - SAUVEGARDES

L'Éditeur met en œuvre, dans le cadre d'une obligation de moyens, des mécanismes de sauvegarde des Bases de Données Déployées aux fins de continuité de service et de reprise après incident. Ces sauvegardes ne dispensent pas le Client de mettre en œuvre ses propres mécanismes de sauvegarde externe lorsque la criticité de son activité l'exige.

16.1. Sauvegardes en Environnement de Production (SEP)

Pour les Instances déployées dans l'Environnement de Production, l'Éditeur effectue :

- une sauvegarde quotidienne complète, conservée pendant une durée de quatorze (14) jours glissants ;
- une sauvegarde hebdomadaire, conservée pendant une durée de quatre (4) semaines ;

Ces sauvegardes sont incluses dans l'abonnement et n'occasionnent aucune facturation complémentaire au Client.

Le Client peut, en complément, déclencher manuellement une sauvegarde ponctuelle depuis le Dashboard, conservée pendant une durée de trente (30) jours. Cette fonctionnalité est facturée à l'usage, en complément de l'abonnement, sur la base du volume effectivement stocké et de la durée de conservation, selon le tarif unitaire publié sur rociadb.com/pricing. La facturation correspondante est intégrée à la facture mensuelle suivante, dans les conditions de l'article 7.

16.2. Sauvegardes en Environnement de Test

Pour les Instances déployées dans l'Environnement de Test, l'Éditeur effectue une sauvegarde quotidienne complète, conservée pendant une durée de sept (7) jours glissants. L'Éditeur attire l'attention du Client sur le fait que l'Environnement de Test n'est pas destiné à héberger des données critiques ou irremplaçables.

16.3. Restauration

La restauration d'une sauvegarde s'effectue à la demande du Client, depuis le Dashboard ou par ouverture d'un ticket de support. L'Éditeur s'engage à exécuter la restauration dans un délai raisonnable, en fonction du volume de données concerné et de la disponibilité des sauvegardes.

La restauration est mise en œuvre, sur le plan technique, par l'hébergeur de l'Éditeur, dans les conditions du contrat de sous-traitance technique visé à l'article 19. L'opération de restauration entraîne une interruption temporaire de l'accès aux Instances concernées, d'une durée variable selon le volume de données à restaurer. Cette interruption est inhérente à l'opération de restauration sollicitée par le Client ; elle n'est pas comptabilisée comme une indisponibilité au titre du Service Level Agreement Haute Disponibilité et n'ouvre pas droit aux crédits prévus par celui-ci. L'Éditeur communique au Client, préalablement au lancement de la restauration, une estimation de la durée d'interruption.

L'obligation de l'Éditeur en matière de sauvegarde et de restauration constitue une obligation de moyens. Aucune disposition légale impérative spécifique au DBaaS n'imposant à ce jour une obligation de résultat en matière de sauvegarde, le présent article s'inscrit dans le cadre général de l'obligation de moyens renforcée en matière de sécurité du traitement définie à l'article 32 du RGPD, mise en œuvre par l'Éditeur dans le cadre du DPA, le cas échéant.

ARTICLE 17 - SUPPORT TECHNIQUE ET SUPPORT PREMIUM

17.1. Support standard inclus

Le support technique standard, décrit à l'article 12 des CGU, est inclus dans toutes les Offres, sans facturation additionnelle. Il est accessible par les canaux écrits dédiés du Dashboard et par l'adresse électronique de support, du lundi au vendredi de 8h à 18h, heures de France métropolitaine, hors jours fériés légaux français. L'engagement de l'Éditeur au titre du support standard est une obligation de moyens.

17.2. Support Premium

L'Éditeur propose, à titre optionnel, un Support Premium destiné aux Clients exploitant des architectures multi-nœuds pour lesquelles la disponibilité est critique. Le Support Premium comprend notamment des engagements de délai de prise en charge renforcés, une astreinte étendue et un accompagnement personnalisé.

Les modalités précises et le tarif du Support Premium sont définis dans un Bon de Commande spécifique conclu entre l'Éditeur et le Client. Le Client souhaitant bénéficier du Support Premium est invité à contacter le service commercial.

ARTICLE 18 - NOTIFICATION D'INCIDENT

L'Éditeur informe le Client de tout incident affectant significativement la sécurité, l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité de la Solution et susceptible d'avoir un impact sur les Données Client, dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures à compter de la prise de connaissance effective de l'incident. Ce délai est calibré pour permettre au Client de respecter, en sa qualité de responsable de traitement, son obligation de notification à l'autorité de contrôle dans le délai de 72 heures prévu à l'article 33 du RGPD. Les modalités d'assistance spécifiques aux violations de données à caractère personnel sont définies au DPA, le cas échéant.

La notification est adressée par courrier électronique au point de contact technique désigné par le Client (article 30). Elle comporte, dans la mesure des informations disponibles à la date d'envoi : la nature et la qualification de l'incident, la date et l'heure (UTC) de survenance et de prise de connaissance, les catégories et le périmètre des Données Client concernés, les conséquences probables identifiées, les mesures prises ou envisagées par l'Éditeur, et le point de contact pour informations complémentaires.

La notification initiale revêt un caractère informatif et conservatoire. Elle ne préjuge pas de l'analyse définitive de l'incident, qui peut faire l'objet de communications ultérieures au fur et à mesure de la consolidation des informations.

ARTICLE 19 - SOUS-TRAITANCE TECHNIQUE

19.1. Hébergeur

L'infrastructure technique de la Solution est hébergée par la société OVH SAS, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 424 761 419, dans ses centres de données situés en Union européenne.

19.2. Autres sous-traitants ultérieurs

L'Éditeur recourt à des sous-traitants ultérieurs pour des prestations accessoires (paiement, supervision, courriers électroniques transactionnels, authentification). La liste à jour de l'ensemble des sous-traitants ultérieurs, comprenant leur identité, leur localisation et la nature de leur prestation, est publiée sur la page « Sous-traitants » du site rociadb.com et mise à jour à chaque modification.

19.3. Garanties imposées aux sous-traitants

L'Éditeur conclut avec chacun de ses sous-traitants ultérieurs un contrat écrit prévoyant des obligations de sécurité, de confidentialité et de conformité réglementaire équivalentes à celles souscrites au titre des présentes, des CGU.

ARTICLE 20 - RÉVERSIBILITÉ ET PORTABILITÉ

L'Éditeur s'engage à mettre en œuvre, conformément aux articles 23 à 31 du Règlement (UE) 2023/2854 du 13 décembre 2023 (Data Act) et à l'arrêté du 17 novembre 2025 plafonnant les frais de portabilité cloud, les mesures techniques et organisationnelles permettant au Client de récupérer, de migrer et de porter ses Données Client dans des conditions garantissant leur intégrité, leur intelligibilité et leur exploitabilité.

20.1. Conservation post-résiliation

À compter de la date d'effet de la résiliation du contrat, quel qu'en soit le motif et y compris en cas de résiliation aux torts du Client, l'Éditeur conserve les Données Client pendant une durée de trente (30) jours calendaires, à charge pour le Client de procéder à leur récupération pendant cette période.

À l'expiration de ce délai, l'Éditeur procède à la suppression définitive des Données Client de ses systèmes, sous réserve des éventuelles obligations légales de conservation imposées par la réglementation applicable, et notamment, le cas échéant, par le Code de procédure pénale, le Code des postes et des communications électroniques ou le Code général des impôts.

20.2. Modalités d'export

Le Client peut procéder à l'export de ses Données Client depuis le Dashboard, dans les formats suivants adaptés à la nature multimodèle de la Solution :

- pour les Données Client documentaires : format JSON ;
- pour les Données Client de type graphe : format JSON graph ;
- pour les Données Client de type fichiers : archive ZIP organisée selon l'arborescence d'origine ;
- pour les métadonnées associées : format JSON consolidé.

La documentation publique des formats d'export, des schémas associés et des modalités techniques d'utilisation est accessible depuis le Dashboard. L'Éditeur s'engage à maintenir la qualité de cette documentation à un niveau permettant à un professionnel raisonnablement compétent de procéder à la réversibilité sans assistance particulière.

L'import et l'alimentation des Bases de Données Déployées s'effectuent exclusivement par le Client, sous sa seule responsabilité, au moyen des APIs et des SDK mis à sa disposition par l'Éditeur. Aucune fonctionnalité d'import depuis le Dashboard n'est proposée par l'Éditeur ; les opérations de chargement initial, de migration et d'alimentation continue des Bases de Données Déployées relèvent de la responsabilité technique exclusive du Client.

20.3. Coût de la réversibilité

Conformément à l'article 29 du Data Act et à l'arrêté du 17 novembre 2025, les frais de réversibilité et de portabilité des Données Client sont les suivants :

- aucun frais n'est facturé au Client jusqu'au 12 janvier 2027 ;
- au-delà du 12 janvier 2027, les frais éventuels sont strictement limités aux coûts effectivement supportés par l'Éditeur au titre de l'opération de portabilité, conformément aux dispositions du Data Act et de ses textes d'application.

Les opérations de réversibilité ne sauraient en aucun cas faire l'objet d'une tarification dissuasive ou disproportionnée.

20.4. APIs d'interopérabilité

L'Éditeur met à disposition du Client des interfaces de programmation (APIs) documentées permettant la réalisation d'opérations de réversibilité et de portabilité automatisées. Ces APIs sont décrites dans la documentation technique de la Solution.

ARTICLE 21 - GARANTIE D'ÉVICTION

21.1. Périmètre de la garantie

L'Éditeur garantit le Client contre toute action, réclamation ou revendication d'un tiers fondée sur le fait que la couche d'abstraction propriétaire de la Solution porterait atteinte aux droits de propriété intellectuelle dont ce tiers serait titulaire, et notamment ses droits d'auteur, brevets, marques et droits voisins.

21.2. Exclusions

Sont exclus du champ de la garantie : (i) les Bases de Données Déployées et les Données Client, dont le Client est seul producteur et seul propriétaire ; (ii) les composants logiciels tiers ajoutés par le Client ; (iii) toute modification ou combinaison de la Solution réalisée par le Client ou pour son compte sans accord exprès de l'Éditeur ; (iv) toute utilisation de la Solution en violation des CGU, des CGV ou de l'AUP.

21.3. Conditions de mise en œuvre

La garantie est subordonnée aux conditions cumulatives suivantes : (i) notification écrite de l'Éditeur sans délai injustifié ; (ii) direction de la défense et conduite des négociations transactionnelles laissées à l'Éditeur, en ce compris le choix de l'avocat ; (iii) coopération raisonnable du Client, à ses frais, pour la production de pièces et l'accès au personnel concerné.

21.4. Mesures correctrices

En cas de décision judiciaire définitive interdisant au Client l'usage de tout ou partie de la Solution sur le fondement d'une atteinte couverte par la garantie, l'Éditeur pourra à son choix obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser la Solution, la modifier ou la remplacer par une solution fonctionnellement équivalente exempte d'atteinte, ou à défaut résilier le contrat et rembourser au Client les sommes versées au titre des douze (12) mois précédant la résiliation, au prorata de la part de la Solution affectée.

21.5. Garantie réciproque du Client

Le Client garantit l'Éditeur, dans des conditions équivalentes aux articles 21.1 et 21.3 mutatis mutandis, contre toute action ou réclamation d'un tiers fondée sur le fait que les Bases de Données Déployées, les Données Client ou plus généralement l'usage de la Solution par le Client porterait atteinte aux droits de ce tiers.

21.6. Garantie générale du Client

Le Client défend et indemnise l'Éditeur (frais de défense raisonnables inclus) contre toute action de tiers ou d'une autorité résultant : du contenu ou de l'usage des Données Client et des Bases de Données Déployées ; d'un usage non conforme aux CGV, CGU ou AUP ou contraire à la loi ; d'un usage frauduleux ou illicite par le Client, ses Utilisateurs Autorisés ou tout tiers utilisant ses accès ; ou d'une atteinte aux droits d'un tiers qui lui est imputable. La garantie suppose l'information sans délai de l'Éditeur et la coopération raisonnable du Client. Le plafond et les exclusions de l'article 22 ne s'y appliquent pas.

ARTICLE 22 - RESPONSABILITÉ

22.1. Régime applicable

L'Éditeur est tenu, dans le cadre de la fourniture de la Solution, d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de manquement caractérisé et prouvé à ses obligations contractuelles, et dans les limites définies au présent article.

22.2. Plafond global de responsabilité

Sous réserve des exclusions énoncées à l'article 22.4, la responsabilité globale de l'Éditeur au titre du présent contrat, tous préjudices et toutes causes confondus, est expressément plafonnée au montant total hors taxes des redevances effectivement payées par le Client à l'Éditeur au titre des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage.

Pour les contrats d'une durée d'exécution effective inférieure à douze (12) mois au jour du fait générateur, le plafond est égal au montant total hors taxes des redevances effectivement payées depuis l'origine du contrat.

Le plafond ainsi défini constitue la limite maximale d'indemnisation, tous chefs de préjudice confondus, et ne saurait être additionné en cas de pluralité de faits générateurs au cours d'une même Période d'Abonnement.

22.3. Dommages indirects

La responsabilité de l'Éditeur ne saurait en aucun cas être engagée au titre des dommages indirects subis par le Client ou des tiers. Sont expressément qualifiés de dommages indirects, sans que cette liste soit limitative :

- la perte de chiffre d'affaires, perte de marge, perte de bénéfice ou de revenu escompté ;
- la perte d'exploitation, l'interruption d'activité ou les coûts liés à la mise en œuvre de solutions de continuité ;
- la perte de clientèle, la perte de marché, la perte de chance ou la perte d'opportunité commerciale ;
- le manque à gagner, le préjudice financier ou commercial indirect ;
- l'atteinte à l'image, à la marque ou à la réputation ;
- la perte de données reconstituables, la perte de programmes ou de logiciels reconstituables ;
- les coûts de reconstitution de données, sauf dans le cas où ces coûts résultent directement d'un manquement de l'Éditeur à ses obligations de sauvegarde ou de sécurité ;
- les actions de tiers à l'encontre du Client, sous réserve de la garantie d'éviction de l'article 21.

22.4. Carve-outs (Exclusions du plafond)

Par dérogation aux articles 22.2 et 22.3, et conformément à l'article 1170 du Code civil le plafond de responsabilité et l'exclusion des dommages indirects ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- dommages résultant d'une faute lourde ou d'un dol de l'Éditeur, au sens donné à ces notions par la jurisprudence ;
- dommages corporels, en ce compris ceux résultant du décès, conformément à l'article 1245 du Code civil ;
- manquements caractérisés et imputables à l'Éditeur aux obligations qui lui incombent en sa qualité de sous-traitant au titre du RGPD et du DPA ;

- manquements à la garantie d'éviction définie à l'article 21, dans la limite du plafond spécifique de remboursement défini à l'article 21.4 ;
- manquements à l'obligation de confidentialité définie à l'article 28, en cas de divulgation délibérée d'informations confidentielles à des tiers non autorisés ;
- toute autre situation pour laquelle une disposition légale impérative interdirait la limitation ou l'exclusion de responsabilité.

Le maintien de ces carve-outs est essentiel à l'équilibre du présent article et conditionne la validité du plafond défini à l'article 22.2.

ARTICLE 23 - ASSURANCE

L'Éditeur déclare avoir souscrit et s'engage à maintenir, pendant toute la durée du contrat, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires des dommages causés au Client ou à des tiers du fait de la fourniture de la Solution.

L'attestation d'assurance correspondante, précisant les garanties et leurs montants, est communiquée au Client sur simple demande écrite adressée au point de contact juridique et commercial de l'Éditeur.

Le présent engagement d'assurance ne saurait être interprété comme une renonciation aux limitations et exclusions de responsabilité définies à l'article 22 ni comme une garantie d'indemnisation au-delà des plafonds qui y sont stipulés.

ARTICLE 24 - FORCE MAJEURE

Aucune des parties n'est responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment susceptibles d'être qualifiés de force majeure, sous réserve qu'ils en présentent les caractéristiques au sens du texte précité : les catastrophes naturelles, guerres, actes de terrorisme, épidémies et pandémies déclarées par les autorités compétentes, mesures législatives ou administratives nouvelles rendant impossible l'exécution, défaillances majeures et prolongées des réseaux électriques, de télécommunications ou Internet échappant au contrôle de l'Éditeur, ainsi que les défaillances majeures imputables à l'hébergeur tiers visé à l'article 19 et constituant elles-mêmes pour lui un cas de force majeure.

La partie invoquant la force majeure en notifie l'autre dans les meilleurs délais et fait ses meilleurs efforts pour limiter les conséquences de l'événement. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations est suspendue jusqu'à sa cessation ; si l'empêchement est définitif ou si sa durée dépasse trente (30) jours consécutifs, le contrat peut être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, par notification adressée à l'autre, sans indemnité de part ni d'autre.

ARTICLE 25 - DONNÉES D'USAGE - ANONYMISATION - INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

25.1. Collecte et finalités

Le Client autorise expressément l'Éditeur à collecter et à traiter les Données d'Usage telles que définies à l'article 1 des CGU, et notamment les journaux d'accès, métriques de performance, indicateurs d'usage et logs techniques, aux finalités suivantes :

- exploitation, supervision et maintenance technique de la Plateforme ;
- sécurité de la Plateforme, prévention et détection des incidents et des fraudes ;
- optimisation des performances et de la qualité de la Solution ;
- élaboration de statistiques anonymisées et agrégées relatives à l'usage de la Solution, susceptibles d'être utilisées par l'Éditeur à des fins d'analyse interne, d'amélioration produit et de communication externe.

25.2. Exclusion des Données Client

Les Données Client telles que définies à l'article 1 des CGU sont expressément exclues du périmètre des Données d'Usage. L'Éditeur s'interdit toute utilisation des Données Client au-delà des finalités strictement nécessaires à la fourniture de la Solution, telles que définies à l'article 14.2 des CGU.

25.3. Interdiction d'utilisation aux fins d'entraînement d'intelligence artificielle

L'Éditeur s'interdit expressément, en application des principes du Règlement (UE) 2024/1689 du 13 juin 2024 (AI Act) et par anticipation des bonnes pratiques attendues des fournisseurs de services numériques, toute utilisation des Données Client aux fins d'entraînement, d'amélioration, de validation ou de test de modèles d'intelligence artificielle, qu'il s'agisse de modèles développés par l'Éditeur, par ses sous-traitants ou par tout tiers.

Cette interdiction s'applique de manière absolue aux Données Client. Elle ne fait pas obstacle à l'utilisation des Données d'Usage anonymisées et agrégées dans les conditions de l'article 25.1, dès lors que cette anonymisation rend impossible la réidentification, directement ou indirectement, des personnes ou des entités concernées au sens du considérant 26 du RGPD.

25.4. Articulation avec le DPA

Lorsque les Données d'Usage incluent, le cas échéant, des données à caractère personnel, les modalités précises de traitement sont définies dans le DPA conclu entre les parties, qui prévaut sur le présent article pour les seules questions relatives au traitement des données à caractère personnel.

ARTICLE 26 - ÉVOLUTION DU SERVICE

L'Éditeur peut faire évoluer la Solution à tout moment, notamment en ajoutant, modifiant ou retirant des fonctionnalités, en faisant évoluer les Offres catalogues ou en modifiant les choix techniques sous-jacents, sous réserve des stipulations qui suivent.

26.1. Préavis et résiliation

À titre de principe général, les interfaces de la Solution (APIs, SDK) sont versionnées : l'introduction d'une nouvelle version n'entraîne pas le décommissionnement automatique des versions antérieures, qui demeurent disponibles dans les conditions de support indiquées dans la documentation technique. Le Client conserve ainsi la maîtrise de son calendrier de migration vers les versions successives.

Par exception, en cas d'évolution substantielle de la Solution susceptible d'affecter significativement les conditions d'usage par le Client, et notamment en cas de décommissionnement effectif d'une version d'interface, l'Éditeur s'engage à informer celui-ci avec un préavis raisonnable, et au minimum de trente

(30) jours, par notification adressée au point de contact juridique et commercial et par publication sur la page « Actualité » du site rociadb.com.

Pendant ce préavis, le Client dispose du droit de résilier le contrat sans préavis ni indemnité, par notification adressée à l'Éditeur, prenant effet au plus tard à la veille de la date d'entrée en vigueur de l'évolution. Cette faculté de résiliation ne s'applique pas aux évolutions mineures, correctives ou rendues nécessaires par des contraintes de sécurité, de conformité légale ou de continuité du Service.

26.2. Évolutions liées à l'intelligence artificielle

L'Éditeur se réserve la faculté d'introduire, dans des versions futures de la Solution, des fonctionnalités reposant sur des systèmes d'intelligence artificielle, dans le respect des obligations prévues par le Règlement (UE) 2024/1689 du 13 juin 2024 (AI Act). Toute fonctionnalité d'intelligence artificielle introduite fera l'objet :

- d'une information claire et préalable du Client sur la nature et la finalité du système ;
- d'un marquage et d'une traçabilité appropriés des contenus générés par intelligence artificielle, dans les conditions prévues par l'AI Act ;
- du strict respect de l'interdiction d'utilisation des Données Client aux fins d'entraînement de modèles, conformément à l'article 25.3.

26.3. Fonctionnalités en accès anticipé

Les fonctionnalités proposées en accès anticipé (« beta », « preview », « évaluation ») sont fournies en l'état, à titre expérimental, sans engagement de niveau de service (article 15 et SLA HA), sans garantie de disponibilité, d'intégrité des données ni de mise en production. Elles peuvent être modifiées, suspendues ou interrompues à tout moment sans préavis ni indemnité ; il appartient au Client de se prémunir par des sauvegardes et de ne pas y placer de données ou traitements critiques. La responsabilité de l'Éditeur reste régie par l'article 22, en ce compris les carve-outs de l'article 22.4.

ARTICLE 27 - CONTENUS DE COMMUNICATION

Les contenus publiés par l'Éditeur à des fins informatives ou commerciales, et notamment la roadmap publique, les webinaires, démonstrations, articles, notes techniques et publications sur les réseaux sociaux, sont fournis à titre exclusivement informatif. Ils ne constituent pas un engagement contractuel de l'Éditeur quant aux fonctionnalités, performances, calendriers ou niveaux de service de la Solution, et ne sauraient être qualifiés d'informations précontractuelles déterminantes du consentement au sens de l'article 1112-1 du Code civil. Seuls les documents contractuels listés à l'article 2 engagent l'Éditeur.

ARTICLE 28 - CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations désignées comme telles par l'autre partie ou qui, par leur nature, doivent être traitées comme telles.

Constituent notamment des informations confidentielles : du côté de l'Éditeur, la documentation technique non publique, les fonctionnalités en cours de développement, l'architecture interne de la Plateforme, les éléments de roadmap non publiés ainsi que les éléments financiers et commerciaux ; du côté du Client, les Données Client, les éléments de stratégie technique communiqués à l'Éditeur dans le cadre du support et de la collaboration commerciale, ainsi que les éléments financiers et commerciaux échangés.

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles à des tiers, à l'exception de ses préposés, conseils ou sous-traitants ayant un besoin légitime d'en connaître pour les besoins de l'exécution du présent contrat, et tenus par des obligations de confidentialité au moins équivalentes à celles définies au présent article.

Cette obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation contractuelle, sans préjudice des protections de durée supérieure susceptibles de s'appliquer au titre du secret des affaires ou de tout autre régime légal applicable.

Sont exclues du présent engagement les informations qui : (i) sont tombées dans le domaine public sans le fait de la partie réceptrice ; (ii) ont été légitimement obtenues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ; (iii) ont été développées indépendamment par la partie réceptrice sans utilisation des informations confidentielles ; ou (iv) doivent être divulguées en vertu d'une décision judiciaire ou administrative exécutoire ou d'une disposition légale impérative, à charge pour la partie tenue de divulguer d'en informer préalablement l'autre partie, sauf interdiction légale.

ARTICLE 29 - MODIFICATION DES CGV

L'Éditeur se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, pour tenir compte notamment des évolutions techniques de la Solution, des évolutions de la réglementation applicable, des pratiques de marché ou des besoins de sécurité ou de conformité.

En cas de modification substantielle des CGV, l'Éditeur en informe le Client par courrier électronique adressé au point de contact juridique et commercial désigné, avec un préavis minimal de trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de la nouvelle version. La notification précise la nature des modifications et leur date d'entrée en vigueur. Une version consolidée à jour des CGV est en permanence accessible sur le site rociadb.com.

Pendant le préavis de trente (30) jours, le Client dispose du droit de résilier le contrat sans préavis ni indemnité, par notification adressée à l'Éditeur, prenant effet au plus tard à la veille de la date d'entrée en vigueur de la nouvelle version. Les sommes dues au titre de la période antérieure demeurent exigibles.

À défaut de résiliation dans les conditions ci-dessus, le maintien de l'usage de la Solution au-delà de la date d'entrée en vigueur de la nouvelle version vaut acceptation pleine et entière de celle-ci par le Client.

Les modifications mineures, et notamment les corrections rédactionnelles, les précisions terminologiques, les ajustements n'affectant pas significativement les droits et obligations des parties, peuvent faire l'objet d'une simple notification ou d'une mise à jour de la version consolidée sur le site, sans préavis particulier.

ARTICLE 30 - NOTIFICATIONS

30.1. Modalités générales

Sauf disposition contraire des présentes, toute notification, communication ou mise en demeure entre les parties est valablement effectuée par tout moyen donnant date certaine à sa réception, et

notamment par courrier électronique adressé aux points de contact désignés avec demande d'accusé de réception, ou, à défaut d'accusé de réception ou en cas de mise en demeure formelle, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège social de la partie destinataire.

30.2. Points de contact du Client

Le Client désigne, lors de la création de son Compte et à tout moment depuis le Dashboard :

- un point de contact technique, destinataire des notifications relatives aux incidents (article 18), à la maintenance et au support ;
- un point de contact juridique et commercial, destinataire des notifications relatives à la facturation, à la résiliation, aux modifications contractuelles, aux mises en demeure et aux questions juridiques ou commerciales.

À défaut de désignation distincte, le compte administrateur du Client tient lieu de point de contact unique pour l'ensemble des notifications.

30.3. Points de contact de l'Éditeur

Les points de contact de l'Éditeur sont les suivants :

- point de contact technique : accessible depuis le Dashboard et par courrier électronique à l'adresse contact@rociadb.com ;
- point de contact commercial : contact@rociadb.com, et par voie postale au siège social, SAS RociADB, 20 Place Edmond Canet, 81000 Albi ;
- point de contact juridique : legal@rociadb.com, et par voie postale au siège social, SAS RociADB, 20 Place Edmond Canet, 81000 Albi.

30.4. Délégué à la Protection des Données

Le Délégué à la Protection des Données (DPO) externe désigné par l'Éditeur est joignable aux coordonnées suivantes : Madame Carole Roger, entrepreneur individuel, SIRET 479 655 250 00021, 30 allée de la piscine, 81000 Albi. Le DPO est compétent pour toutes les questions relatives au traitement des données à caractère personnel.

ARTICLE 31 - DISPOSITIONS DIVERSES

31.1. Non-renonciation et tolérance

Aucune tolérance, abstention, retard ou mesure de faveur de l'une ou l'autre partie ne saurait être interprété comme une renonciation, présente ou future, à se prévaloir d'un manquement ou d'une stipulation du contrat. Le rétablissement de la stricte application est de droit à tout moment, sans préavis.

31.2. Divisibilité

Si une stipulation des présentes est déclarée nulle ou inopposable par une décision définitive, les autres stipulations conservent leur plein effet. Les parties s'engagent à substituer à la stipulation invalidée une stipulation valide poursuivant le même objectif économique.

31.3. Intégralité

Les présentes CGV, ensemble les CGU, l'AUP, le SLA, le cas échéant le DPA, les bons de commande et la documentation technique, constituent l'intégralité de l'accord des parties relatif à la Solution et annulent tout accord antérieur portant sur le même objet.

31.4. Indépendance des parties

Les parties agissent en qualité de prestataires indépendants. Aucune disposition ne saurait être interprétée comme créant entre elles un lien de subordination, de mandat, de société ou de joint-venture.

31.5. Langue

Les présentes sont rédigées en langue française, qui demeure la langue de référence et la langue des correspondances officielles entre les parties.

31.6. Survivance

La fin du contrat n'affecte pas les stipulations ayant vocation à survivre par nature, et notamment les articles 21, 22, 25, 28, 31.10 et 32, ainsi que les obligations de réversibilité de l'article 20 pendant leur durée d'exécution.

31.7. Convention de preuve

Les éléments enregistrés et horodatés par les systèmes de l'Éditeur et de ses sous-traitants ont force probante entre les parties : journaux de connexion et d'usage, données de supervision, tickets de support, notifications adressées via le Dashboard ou par courriel, et enregistrements d'acceptation des documents contractuels (article 4). Le Client conserve la faculté de prouver le contraire par tout moyen.

31.8. Référence commerciale

L'Éditeur n'utilise le nom, la dénomination sociale, le logo, les marques ou tout autre signe distinctif du Client à des fins de référence commerciale qu'avec l'accord préalable, exprès et écrit de ce dernier. Cet accord peut être donné par tout moyen donnant date certaine, et il peut être retiré à tout moment, pour l'avenir, par notification adressée au point de contact juridique et commercial de l'Éditeur.

Toute utilisation faite avant le retrait de l'accord demeure régulière jusqu'à ce que l'Éditeur ait pu, dans un délai raisonnable, procéder au retrait des références concernées.

31.9. Computation des délais

Sauf stipulation contraire, les délais se comptent en jours calendaires à compter du lendemain de leur fait générateur ; tout délai expirant un samedi, dimanche ou jour férié est prorogé au premier jour ouvré suivant.

31.10. Prescription contractuelle

Conformément à l'article 2254 du Code civil, les parties conviennent expressément que toute action née de l'exécution ou de l'interprétation du contrat doit, à peine de forclusion, être engagée dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter du jour où la partie qui agit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.

Par exception, cette stipulation n'est pas applicable aux actions de l'Éditeur tendant au recouvrement des sommes dues par le Client au titre du contrat, qui demeurent soumises au délai de prescription de droit commun.

Le présent article s'applique sans préjudice des délais légaux impératifs auxquels il ne peut être contractuellement dérogé.

ARTICLE 32 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV sont régies, interprétées et exécutées conformément au droit français, à l'exclusion des règles de conflit de lois qui conduiraient à l'application d'un droit étranger.

Préalablement à toute action contentieuse, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable au différend qui pourrait les opposer, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au point de contact juridique de l'autre partie, exposant l'objet du différend et les prétentions de la partie demanderesse. À défaut de règlement amiable dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de cette lettre, les parties pourront saisir la juridiction compétente.

EN CAS DE LITIGE NON RÉSOLU À L'AMIABLE, COMPÉTENCE EXPRESSE ET EXCLUSIVE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE D'ALBI, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PROCÉDURE D'URGENCE OU CONSERVATOIRE, EN RÉFÉRÉ OU SUR REQUÊTE.

Cette clause attributive de juridiction est expressément acceptée par le Client en sa qualité de professionnel, conformément à l'article 48 du Code de procédure civile et aux dispositions du Règlement (UE) n° 1215/2012 du 12 décembre 2012 (Bruxelles I bis), notamment son article 25 relatif aux conventions attributives de juridiction conclues entre professionnels.

POLITIQUE D'USAGE ACCEPTABLE

(Acceptable Use Policy – AUP)

Annexe contractuelle aux CGU et CGV de la Solution RociaDB

Préambule

La présente Politique d'Usage Acceptable (« AUP ») définit les règles d'usage de la Solution RociaDB, en vue de préserver la sécurité, la stabilité et la conformité légale de la Plateforme.

L'AUP est une annexe contractuelle aux CGV et aux CGU, acceptée dans les conditions de l'article 4 des CGV. Toute personne accédant à la Solution est réputée en avoir pris connaissance et l'accepter sans réserve. La hiérarchie applicable est celle définie à l'article 2.2 des CGV. Les termes en majuscule non définis ci-après ont le sens donné aux articles 1 des CGV et des CGU.

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

La présente AUP s'applique à toute utilisation de la Solution, quelle que soit l'Offre souscrite, quel que soit l'Environnement utilisé et quels que soient les Utilisateurs Autorisés placés sous la responsabilité du Client. Le Client se porte fort du respect de l'AUP par l'ensemble de ses Utilisateurs Autorisés et de tout tiers utilisant ses accès.

ARTICLE 2 - PRINCIPES GÉNÉRAUX D'UTILISATION

Le Client et ses Utilisateurs Autorisés s'engagent à utiliser la Solution de bonne foi, dans le respect des lois et règlements applicables, de la finalité technique d'infrastructure de base de données managée (stockage, organisation et exposition de données), et des règles de sécurité publiées par l'Éditeur dans la documentation.

Le Client demeure seul responsable des usages qu'il fait de la Solution, des applications qu'il développe ou opère au moyen de la Solution, et des Données Client qu'il y stocke, traite ou expose.

ARTICLE 3 - CONTENUS INTERDITS

Il est strictement interdit d'utiliser la Solution pour stocker, traiter, héberger, diffuser, transmettre ou exposer, directement ou indirectement, tout contenu présentant l'un des caractères suivants :

- contenu illicite au regard du droit français ou du droit applicable au Client, et notamment tout contenu contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- contenu à caractère pédopornographique ou portant atteinte à la dignité d'un mineur, dont la diffusion est punie par les articles 227-23 et suivants du Code pénal ;
- contenu provoquant à la commission de crimes ou de délits, faisant l'apologie de tels actes, des crimes contre l'humanité ou du terrorisme, ou incitant à la haine, à la violence ou à la discrimination en raison de l'origine, de l'appartenance ou non à une ethnie, une nation, une race, une religion, du sexe, de l'orientation sexuelle, du handicap ou de tout autre critère prohibé ;

- contenu constitutif d'une atteinte à la vie privée, à l'image, à l'honneur ou à la considération d'autrui ;
- contenu portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, et notamment aux droits d'auteur, aux droits voisins, aux marques, aux brevets, aux dessins et modèles et au droit sui generis du producteur de bases de données ;
- contenu constitutif d'une atteinte à un secret protégé par la loi, et notamment au secret professionnel, au secret des affaires ou au secret bancaire, lorsque le Client n'est pas habilité à le détenir ou à le diffuser ;
- contenu manifestement contrefaisant ou frauduleux.

L'Éditeur n'exerce aucun contrôle de fond sur les contenus stockés par le Client. Il se réserve toutefois, dans le strict respect du secret de la correspondance et de l'inviolabilité technique des Bases de Données Déployées, la faculté de prendre les mesures prévues à l'article 11 lorsqu'un manquement caractérisé à la présente AUP est porté à sa connaissance.

ARTICLE 4 - COMPORTEMENTS INTERDITS ENVERS LA PLATEFORME ET LES TIERS

Sont également strictement interdits les comportements suivants, qu'ils soient le fait du Client lui-même, de ses Utilisateurs Autorisés ou de tout tiers utilisant les accès du Client :

4.1. Activités frauduleuses et malveillantes

- toute activité frauduleuse, trompeuse ou malveillante, en ce compris le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, l'usurpation d'identité, la commission d'escroqueries, l'hameçonnage (phishing) ou la diffusion de logiciels malveillants ;
- l'utilisation de la Solution pour constituer ou exploiter des bases de données obtenues de manière déloyale ou en violation des droits de tiers, notamment par scraping massif ou par extraction systématique non autorisée de bases de données protégées ;
- toute activité visant à organiser, faciliter ou dissimuler des opérations illicites ou contraires aux dispositions impératives du droit applicable.

4.2. Atteintes à la sécurité et à l'intégrité des systèmes

- toute tentative d'accès non autorisé aux systèmes d'information de l'Éditeur, à ceux d'autres Clients ou à ceux de tiers, par quelque moyen que ce soit, ainsi que les actes définis et réprimés par les articles 323-1 et suivants du Code pénal (atteintes aux systèmes de traitement automatisé de données) ;
- toute opération de rétro-ingénierie, de décompilation ou de désassemblage de la Solution ;
- toute action visant à contourner, désactiver ou affaiblir les mécanismes de sécurité, d'authentification, de chiffrement, de journalisation, de limitation de débit ou d'isolation mis en œuvre par l'Éditeur ;
- la diffusion ou l'introduction de virus, chevaux de Troie, vers informatiques, logiciels espions ou tout autre programme de nature à porter atteinte aux systèmes de l'Éditeur ou de tiers ;
- toute activité de minage de cryptomonnaies ou d'activités assimilées, en ce compris l'usage de la capacité de calcul ou de stockage pour des opérations de calcul distribué non liées à la finalité documentaire, graphe ou fichiers de la Solution.

4.3. Atteinte à la disponibilité et abus techniques

- toute action de nature à générer une charge anormale, excessive ou délibérément déstabilisante sur la Plateforme, et notamment toute attaque par déni de service distribué

(DDoS), inondation de requêtes ou consommation déraisonnable de ressources hors de toute justification opérationnelle ;

- toute dégradation volontaire des performances de la Plateforme ou tentative d'altération de la qualité de service au détriment d'autres Clients ;
- tout test d'intrusion, scan de vulnérabilité ou évaluation de sécurité réalisé sans autorisation écrite et préalable de l'Éditeur ; les modalités d'un programme de divulgation responsable des vulnérabilités sont définies à l'article 7 de la présente AUP.

4.4. Détournement de la finalité technique

- toute utilisation de la Solution à des fins manifestement étrangères à la finalité technique d'infrastructure de base de données managée, et notamment l'utilisation à des fins exclusives de stockage de fichiers volumineux sans corrélation avec un usage de base de données, à des fins de diffusion de contenus en streaming à grande échelle, ou à toute autre fin manifestement détournée.

ARTICLE 5 - USAGE DES APIS ET DES SDK (LIMITES EN MATIÈRE D'EXTRACTION ET DE RÉPLICATION)

5.1. Usage légitime

Les interfaces de programmation (APIs gRPC) et les kits de développement (SDK) mis à disposition par l'Éditeur constituent les modalités d'accès normales à la Solution. Leur usage à des fins d'intégration dans les applications du Client, de lecture, d'écriture et de gestion des Bases de Données Déployées, est expressément autorisé dans le cadre de l'Offre souscrite et dans le respect des quotas et limites techniques publiés.

5.2. Limites en matière d'extraction et de réplication

Sauf accord écrit et préalable de l'Éditeur, le Client s'interdit d'utiliser les APIs ou les SDK aux fins suivantes :

- duplication systématique des Données Client en dehors de la Plateforme ;
- constitution ou alimentation d'une sauvegarde externe permanente ou automatisée des Bases de Données Déployées en dehors de la Plateforme ;
- réplication continue, partielle ou totale, des Bases de Données Déployées sur un système tiers, qu'il s'agisse d'une infrastructure du Client ou d'un service tiers ;
- extraction massive ou exhaustive du contenu des Bases de Données Déployées à des fins de reconstitution sur un autre support.

Ces interdictions sont sans préjudice de l'exercice par le Client de son droit à la réversibilité et à la portabilité de ses données, dans les conditions définies à l'article 20 des CGV et conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2023/2854 (Data Act).

5.3. Fonctionnalité d'export du Dashboard

L'Éditeur met à disposition du Client, dans le Dashboard, une fonctionnalité d'export complet des Données Client.

Cette fonctionnalité est techniquement limitée à un (1) export complet par Instance et par jour calendaire, afin de préserver la stabilité de la Plateforme et de prévenir les usages détournés. Cette limitation ne fait pas obstacle à l'exercice par le Client de ses droits au titre du Règlement (UE) 2023/2854 (Data Act), ni à la mise en œuvre des opérations de réversibilité prévues à l'article 20 des

CGV, lesquelles sont assurées selon les modalités spécifiques qui y sont définies, y compris au moyen d'exports complémentaires lorsque cela est techniquement nécessaire.

Cette fonctionnalité constitue la modalité autorisée pour réaliser un export global des données à des fins de :

- réversibilité et portabilité au sens de l'article 20 des CGV ;
- conformité réglementaire, et notamment réponse à une demande d'exercice de droits formée par une personne concernée au titre du RGPD ;
- migration vers un autre service au choix du Client.

Les exportations ponctuelles et proportionnées réalisées via les mécanismes prévus par la Solution dans le cadre d'un usage normal demeurent autorisées et ne sont pas affectées par les limites posées à l'article 5.2.

5.4. Quotas et limites de débit

L'Éditeur peut mettre en œuvre des quotas et des limites de débit (rate limiting) destinés à préserver la stabilité et l'équité de service entre Clients. Ces quotas et limites sont publiés dans la documentation technique. Le Client s'engage à respecter ces limites et, en cas de besoin accru, à solliciter une augmentation auprès du service commercial avant de générer une charge susceptible d'être qualifiée d'anormale.

ARTICLE 6 - SÉCURITÉ (OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DU CLIENT)

En complément des obligations prévues à l'article 9 des CGU, le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

6.1. Gestion des secrets

- préserver la stricte confidentialité de ses Identifiants, mots de passe et comptes de service, et ne jamais les exposer publiquement, notamment dans des dépôts de code source publics, dans des journaux non protégés ou dans des canaux de communication non chiffrés ;
- appliquer une politique de mots de passe robustes (longueur, complexité, unicité) conforme à l'état de l'art et aux recommandations de l'ANSSI ;
- procéder à la rotation périodique de ses comptes de services, dans la durée recommandée à l'article 7.3 des CGU, et procéder à leur révocation immédiate en cas de suspicion de compromission ;
- ne pas partager ses Identifiants entre Utilisateurs Autorisés et privilégier l'attribution d'accès nominatifs et révocables, conformément au principe du moindre privilège.

6.2. Configuration des environnements applicatifs

- configurer ses environnements applicatifs de manière à ne pas exposer la Solution à des risques de sécurité évitables, notamment par une exposition publique non maîtrisée d'endpoints ou par l'absence de contrôle d'accès en amont ;
- maintenir à jour les composants logiciels utilisés conjointement avec la Solution, et notamment les bibliothèques clientes et SDK ;
- respecter les recommandations de sécurité publiées par l'Éditeur dans la documentation.

6.3. Notification au Client en cas de compromission

Le Client s'engage à notifier l'Éditeur sans délai, par les canaux définis à l'article 9, de toute compromission ou suspicion de compromission de ses Identifiants, de ses comptes de service ou de son Compte, ainsi que de toute anomalie d'accès qu'il viendrait à constater. Cette notification permet à l'Éditeur de prendre les mesures conservatoires appropriées et participe à la protection mutuelle des deux parties.

ARTICLE 7 - DIVULGATION RESPONSABLE DES VULNÉRABILITÉS

Sans préjudice de l'interdiction posée à l'article 4.3 d'effectuer des tests d'intrusion ou des scans de vulnérabilité sans autorisation, l'Éditeur encourage et accueille les signalements de vulnérabilités effectués de bonne foi par les Clients, leurs Utilisateurs Autorisés ou tout chercheur en sécurité informatique.

Tout signalement doit être adressé au point de contact technique de l'Éditeur, par courrier électronique, en respectant les principes suivants :

- description circonstanciée de la vulnérabilité, des moyens techniques permettant de la reproduire et des impacts potentiels ;
- absence de divulgation publique, totale ou partielle, avant que l'Éditeur n'ait pu y remédier dans un délai raisonnable, conformément aux principes de coordination des divulgations (Coordinated Vulnerability Disclosure, CVD) ;
- absence d'exploitation de la vulnérabilité au-delà de ce qui est strictement nécessaire à sa démonstration ;
- absence d'accès, de copie, de modification ou de suppression de données appartenant à l'Éditeur, à d'autres Clients ou à des tiers.

Sous réserve du respect de ces principes, l'Éditeur s'engage à ne pas exercer de recours contre l'auteur du signalement à raison de ce seul signalement. L'Éditeur peut formaliser ultérieurement un programme de divulgation responsable dédié, publié dans la documentation.

Tests d'intrusion autorisés. Par exception à l'article 4.3, le Client peut réaliser des tests d'intrusion, par lui-même ou un tiers mandaté sous sa responsabilité, sous réserve de l'autorisation écrite et préalable de l'Éditeur et des conditions suivantes : (i) tests limités aux Instances et Environnements propres au Client, à l'exclusion de toute infrastructure mutualisée ou d'un autre Client ; (ii) absence de perturbation de la Plateforme ou du service fourni aux tiers ; (iii) transmission à l'Éditeur, à sa demande ou en cas de vulnérabilité détectée, d'un rapport d'audit confidentiel au sens de l'article 16 des CGU. Le Client demeure seul responsable des conséquences de ces tests.

ARTICLE 8 - INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Le Client s'interdit d'utiliser la Solution comme support technique d'un système d'intelligence artificielle qui, par son objet, sa finalité ou ses modalités d'utilisation, relèverait des pratiques interdites au sens du chapitre II du Règlement (UE) 2024/1689 du 13 juin 2024 (AI Act), et notamment :

- les systèmes recourant à des techniques subliminales ou délibérément manipulatrices ;
- les systèmes exploitant les vulnérabilités d'une personne physique ou d'un groupe ;
- les systèmes de notation sociale par les autorités publiques ou pour leur compte ;
- les systèmes d'identification biométrique à distance en temps réel dans des espaces accessibles au public à des fins répressives, en dehors des exceptions limitativement prévues.

S'agissant des systèmes d'intelligence artificielle à haut risque au sens de l'annexe III du Règlement précité, le Client demeure seul responsable du respect des obligations qui pèsent sur lui en qualité de fournisseur, d'importateur, de distributeur ou d'utilisateur, indépendamment du fait qu'il utilise ou non la Solution comme support technique.

L'Éditeur publie en opensource un connecteur dit « MCP » (Model Context Protocol) permettant au Client de connecter ses Bases de Données Déployées à un système d'intelligence artificielle tiers de son choix, dans les conditions précisées à l'article 13.6 des CGU. Le Client qui choisit d'utiliser ce connecteur, ou tout autre moyen d'interconnexion, demeure seul responsable du choix de l'éditeur du système d'intelligence artificielle, seul cocontractant de cet éditeur, et seul responsable du respect, par lui-même et par l'éditeur d'intelligence artificielle qu'il choisit, des obligations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, de confidentialité, de propriété intellectuelle et de conformité à l'AI Act. L'Éditeur ne fournit ni n'opère aucun système d'intelligence artificielle au titre des présentes.

Les Données Client ne sauraient en aucun cas être utilisées par l'Éditeur aux fins d'entraînement, d'amélioration, de validation ou de test de modèles d'intelligence artificielle, conformément à l'article 25.3 des CGV.

ARTICLE 9 - CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE DU CLIENT

Le Client est seul responsable de la conformité des Données Client qu'il stocke, traite ou expose au moyen de la Solution au regard des lois et règlements applicables, et notamment :

- du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et des autres réglementations relatives à la protection des données à caractère personnel applicables ;
- des obligations sectorielles applicables à son activité, et notamment, le cas échéant, des règles spécifiques relatives à l'hébergement de données de santé (certification HDS), aux services financiers, aux secrets professionnels ou aux infrastructures critiques ;
- du droit de la propriété intellectuelle ;
- des dispositions du Code pénal relatives aux atteintes à la vie privée, à la diffamation, à l'injure ou à la diffusion de contenus illicites.

L'Éditeur n'effectue aucun contrôle de fond sur le contenu des Données Client et n'a connaissance, en sa qualité de sous-traitant technique, ni de la nature, ni de la sensibilité, ni de la finalité des traitements opérés par le Client, sauf dispositions contraires prévues au DPA.

Lorsque le Client traite, au moyen de la Solution, des données à caractère personnel, les modalités précises de traitement et la répartition des responsabilités sont régies par l'Accord de Traitement des Données (DPA) conclu entre les parties, dans les conditions définies à l'article 15 des CGU.

ARTICLE 10 - SIGNALEMENT DE CONTENUS OU DE COMPORTEMENTS MANIFESTEMENT ILLICITES

Conformément à l'article 6, I, 5 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) et aux dispositions applicables du Règlement (UE) 2022/2065 du 19 octobre 2022 (Digital Services Act), tout tiers ayant connaissance d'un contenu manifestement illicite stocké, traité ou exposé au moyen de la Solution peut le signaler à l'Éditeur.

Le signalement peut être adressé par courrier électronique au point de contact juridique et commercial de l'Éditeur défini à l'article 30 des CGV. Pour permettre son traitement effectif, le signalement doit comporter :

- l'identification de l'auteur du signalement (nom, raison sociale, coordonnées) ;
- la description précise du contenu signalé et sa localisation aussi exacte que possible ;
- les motifs juridiques justifiant la qualification de contenu manifestement illicite ;
- la copie de la correspondance préalable adressée, le cas échéant, au Client à l'origine du contenu signalé ;
- une déclaration de l'auteur du signalement attestant de la sincérité et de l'exactitude des informations communiquées.

L'Éditeur examine les signalements de bonne foi, dans un délai raisonnable, et prend les mesures qu'il juge appropriées dans les conditions de l'article 11. Tout signalement manifestement abusif ou opéré de mauvaise foi peut engager la responsabilité de son auteur, conformément aux dispositions de l'article 6, I, 4 de la LCEN.

ARTICLE 11 - MESURES DE L'ÉDITEUR EN CAS DE MANQUEMENT

En cas de manquement caractérisé à la présente AUP, l'Éditeur peut prendre, de manière graduée et proportionnée à la gravité du manquement et au risque encouru, les mesures suivantes :

11.1. Mesures graduées

- avertissement écrit adressé au Client par courrier électronique au point de contact juridique et commercial, exposant le manquement constaté et invitant à y remédier dans un délai raisonnable ;
- restriction temporaire de certaines fonctionnalités, et notamment limitation des quotas d'API, suspension du déploiement de nouvelles Instances ou réduction des droits d'administration ;
- suspension temporaire de l'accès du Client ou d'un Utilisateur Autorisé à la Solution ;
- résiliation du contrat aux torts exclusifs du Client conformément à l'article 13.1 des CGV ;
- le cas échéant, toute action judiciaire ou administrative que l'Éditeur jugerait appropriée à la défense de ses intérêts ou à la protection de ceux de tiers.

11.2. Mesures d'urgence

Lorsque la nature du manquement présente un risque imminent pour la sécurité de la Plateforme, l'intégrité des Données Client d'autres clients ou la sécurité de tiers, l'Éditeur peut prendre les mesures conservatoires immédiates sans préavis, en ce compris la suspension immédiate de l'accès à la Solution. Le Client en est informé dans les meilleurs délais, ainsi que des motifs ayant justifié la mesure.

11.3. Conservation des preuves

L'Éditeur peut, dans le cadre des mesures prises au titre du présent article et conformément aux dispositions applicables, conserver les éléments de preuve relatifs au manquement, et notamment les journaux techniques, dans le respect des règles applicables en matière de protection des données à caractère personnel et de secret des correspondances.

ARTICLE 12 - COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS COMPÉTENTES

L'Éditeur coopère avec les autorités judiciaires et administratives compétentes, dans le cadre des procédures légales applicables et dans le respect des règles de droit français, et notamment :

- des dispositions du Code de procédure pénale relatives aux réquisitions judiciaires ;
- des dispositions de la LCEN relatives aux obligations des hébergeurs et des intermédiaires techniques ;
- des obligations de conservation des données prévues par la loi française.

L'Éditeur ne communique des Données Client à une autorité que dans la stricte mesure où il y est légalement tenu, et informe le Client de cette communication, sauf interdiction légale impérative.

ARTICLE 13 - MODIFICATION DE LA PRÉSENTE AUP

L'Éditeur peut modifier la présente AUP à tout moment, pour tenir compte notamment des évolutions techniques de la Solution, des évolutions de la réglementation applicable, de l'apparition de nouvelles menaces de sécurité ou des recommandations des autorités compétentes.

Les modifications substantielles de l'AUP sont notifiées au Client dans les conditions prévues à l'article 29 des CGV (modification des CGV) et à l'article 17 des CGU (modification des CGU), avec un préavis minimal de trente (30) jours. Pendant ce préavis, le Client dispose du droit de résilier le contrat sans préavis ni indemnité jusqu'à la date d'application, par notification adressée à l'Éditeur.

Les modifications mineures, et notamment les précisions terminologiques ou rédactionnelles n'affectant pas significativement les droits et obligations des parties, peuvent faire l'objet d'une simple notification ou d'une mise à jour de la version consolidée disponible sur le site rociadb.com, sans préavis.

ARTICLE 14 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La présente AUP est régie par le droit français. En cas de litige relatif à son interprétation ou à son exécution, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable dans les conditions prévues à l'article 32 des CGV.

À défaut de règlement amiable, compétence expresse et exclusive est attribuée au Tribunal de commerce d'Albi, dans les conditions définies à l'article 32 des CGV.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

(Haute Disponibilité (SLA HA))

Annexe contractuelle aux CGU et CGV de la Solution RociaDB

Préambule

Le présent Service Level Agreement Haute Disponibilité (« SLA HA ») détaille les engagements de niveau de service de l'Éditeur pour les Offres éligibles définies à l'article 3.

Le SLA HA est une annexe contractuelle aux CGV et aux CGU, acceptée dans les conditions de l'article 4 des CGV. Il précise l'article 15 des CGV et prévaut sur celui-ci selon la hiérarchie définie à l'article 2.2 des CGV. Les termes en majuscule non définis ci-après ont le sens donné aux articles 1 des CGV et des CGU.

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent SLA HA définit :

- le périmètre des Offres et des Instances bénéficiant du SLA Haute Disponibilité ;
- l'engagement de Taux Mensuel de Disponibilité souscrit par l'Éditeur ;
- la méthode de mesure et de calcul de la disponibilité ;
- les exclusions à la mesure de l'Indisponibilité ;
- le barème des Crédits SLA, leur plafonnement et leurs modalités de versement ;
- la procédure de demande de Crédit SLA et le délai de forclusion applicable ;
- l'articulation avec le régime de responsabilité défini à l'article 22 des CGV.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS COMPLÉMENTAIRES

Outre les termes définis à l'article 1 des CGV et des CGU, les termes suivants employés dans le présent SLA HA avec une majuscule initiale ont la signification ci-dessous :

« **Crédit SLA** » : désigne l'avoir financier accordé au Client en cas de manquement de l'Éditeur à son engagement de Taux Mensuel de Disponibilité, dans les conditions définies à l'article 8.

« **Indisponibilité** » : désigne, pour une Instance Éligible donnée, l'impossibilité d'accéder à la Plateforme et d'effectuer des opérations standards via les APIs et les SDK du fait de l'Éditeur, telle que constatée par les outils de supervision de l'Éditeur, à l'exclusion des cas listés à l'article 7.

« **Instance Éligible** » : désigne une Instance répondant aux critères d'éligibilité au SLA HA définis à l'article 3.

« **Minutes d'Indisponibilité** » : désigne le nombre total cumulé de minutes d'Indisponibilité d'une Instance Éligible constatées au cours d'un Mois Calendaire.

« **Plafond Mensuel SLA** » : désigne le plafond global des Crédits SLA pouvant être dus au Client pour une Instance Éligible et pour un Mois Calendaire donné, fixé à trente pour cent (30 %) du montant mensuel hors taxes de l'Instance concernée.

« **Taux Mensuel de Disponibilité** » : désigne le pourcentage de disponibilité d'une Instance Éligible au cours d'un Mois Calendaire, calculé selon la formule définie à l'article 5.

ARTICLE 3 - PÉRIMÈTRE (INSTANCES ÉLIGIBLES)

3.1. Conditions cumulatives d'éligibilité

Le SLA HA s'applique exclusivement aux Instances qui réunissent l'ensemble des conditions cumulatives suivantes :

- Instance déployée dans l'Environnement de Production tel que défini à l'article 3 des CGV ;
- Instance déployée en architecture multi-nœuds comprenant un minimum de trois (3) nœuds actifs et opérationnels au moment de l'Indisponibilité ;
- Instance dont les redevances mensuelles correspondantes ont été intégralement payées à l'échéance, ou pour laquelle aucun défaut de paiement n'est constaté au moment de l'Indisponibilité.

3.2. Instances exclues du périmètre

Sont expressément exclues du périmètre du SLA HA et ne bénéficient d'aucun engagement contractuel de disponibilité :

- les Instances déployées en architecture single-node, quelle que soit l'Offre souscrite ;
- les Instances déployées dans l'Environnement de Test, dans l'Environnement de Préproduction ou dans tout environnement d'évaluation ou de POC ;
- les Instances déployées en architecture multi-nœuds comportant moins de trois (3) nœuds ;
- les Instances déployées dans le cadre d'une Offre Sur Mesure, sauf stipulation expresse contraire dans le Bon de Commande applicable.

ARTICLE 4 - ENGAGEMENT DE TAUX MENSUEL DE DISPONIBILITÉ

L'Éditeur s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens renforcée, à mettre en œuvre les efforts commercialement raisonnables et les moyens techniques et organisationnels appropriés pour que chaque Instance Éligible bénéficie d'un Taux Mensuel de Disponibilité égal ou supérieur à 99,9 % (quatre-vingt-dix-neuf virgule neuf pour cent) sur chaque Mois Calendaire.

Cet engagement ne constitue ni une obligation de résultat absolue, ni une garantie contre tout incident, mais un engagement renforcé de moyens, dont le respect est apprécié au regard du caractère raisonnable et proportionné des dispositifs mis en œuvre par l'Éditeur.

À titre indicatif, un Taux Mensuel de Disponibilité de 99,9 % correspond à un volume maximal théorique d'Indisponibilité d'environ quarante-trois (43) minutes par Mois Calendaire de trente (30) jours.

ARTICLE 5 - MESURE ET CALCUL DE LA DISPONIBILITÉ

5.1. Outils et périmètre de mesure

La mesure de la disponibilité est effectuée par les outils de supervision opérés par l'Éditeur. Ces outils mesurent la capacité, pour une Instance Éligible donnée, à répondre aux requêtes standards adressées via les APIs et les SDK de la Solution dans les conditions techniques normales d'exploitation.

Le périmètre de mesure couvre la disponibilité de la Plateforme du côté de l'Éditeur. Il ne couvre pas la connectivité internet du Client, les services tiers que le Client utilise conjointement avec la Solution, ni les éventuelles défaillances des applications du Client elles-mêmes.

5.2. Formule de calcul

Le Taux Mensuel de Disponibilité d'une Instance Éligible est calculé, pour chaque mois calendaire grégorien (du 1er jour à 00h00 au dernier jour à 23h59, heure de Paris), selon la formule :

Taux Mensuel de Disponibilité = (Minutes totales du mois – Minutes d'Indisponibilité) / Minutes totales du mois × 100

Le résultat est arrondi à la deuxième décimale selon les règles arithmétiques usuelles.

5.3. Détermination du début et de la fin d'une Indisponibilité

Une Indisponibilité est réputée débuter à compter de la première détection effective par les outils de supervision de l'Éditeur d'une impossibilité de répondre aux requêtes standards pour l'Instance Éligible concernée.

Une Indisponibilité est réputée prendre fin au moment où les outils de supervision constatent le rétablissement effectif du service standard pour l'Instance Éligible concernée.

En cas de divergence entre la mesure des outils de supervision de l'Éditeur et les constatations du Client, les parties font leurs meilleurs efforts pour échanger leurs données techniques respectives et identifier la cause de la divergence. À défaut d'accord, les données des outils de supervision de l'Éditeur font foi entre les parties, sans préjudice du droit du Client de rapporter la preuve contraire par tout moyen.

ARTICLE 6 - MAINTENANCE PLANIFIÉE

Les opérations de maintenance planifiée sont des opérations programmées par l'Éditeur en vue d'assurer la sécurité, la stabilité, la performance et l'évolution de la Plateforme, dans les conditions prévues à l'article 11 des CGU.

Dans la mesure du possible, ces opérations sont programmées en dehors des heures ouvrées en France métropolitaine et font l'objet d'une information préalable du Client, par publication sur la page « Actualité statut service » du site rociadb.com et, lorsque cela est requis par la nature ou l'ampleur de l'opération, par notification adressée au point de contact technique désigné par le Client.

Les périodes de maintenance planifiée annoncées dans les conditions ci-dessus sont expressément exclues du calcul des Minutes d'Indisponibilité, conformément à l'article 7.

Les opérations de maintenance d'urgence rendues nécessaires par un incident de sécurité avéré ou suspecté, par une faille critique ou par tout autre événement appelant une intervention immédiate, peuvent être engagées sans préavis. Le Client en est informé dans les meilleurs délais. Les périodes correspondantes sont également exclues du calcul des Minutes d'Indisponibilité.

ARTICLE 7 - EXCLUSIONS

Sont expressément exclues du calcul des Minutes d'Indisponibilité, et ne donnent lieu à aucun Crédit SLA, les situations suivantes :

7.1. Exclusions techniques et opérationnelles

- les opérations de maintenance planifiée annoncées dans les conditions prévues à l'article 6 ;
- les opérations de maintenance d'urgence ;
- les périodes pendant lesquelles l'Éditeur n'a pas pu intervenir du fait du Client, et notamment en cas d'indisponibilité du point de contact technique du Client ou de défaut de coopération du Client à la résolution de l'incident.

7.2. Exclusions liées au Client

- les Indisponibilités résultant d'un usage non conforme aux CGU ou à l'AUP par le Client, d'une mauvaise configuration imputable au Client ou à ses Utilisateurs Autorisés, d'une saturation volontaire ou d'une opération de test de charge non autorisée ;
- les Indisponibilités résultant d'une violation par le Client de ses obligations de sécurité, et notamment de la compromission de ses Identifiants ou de ses comptes de service ;
- les Indisponibilités résultant des choix techniques opérés par le Client en matière d'architecture applicative, de connectivité ou d'intégration.

7.3. Exclusions liées à des tiers

- les Indisponibilités résultant de la défaillance d'un service tiers échappant au contrôle raisonnable de l'Éditeur, et notamment de la défaillance de la connexion internet du Client, de fournisseurs de services tiers utilisés par les applications du Client, ou d'opérateurs de télécommunications ;
- les Indisponibilités résultant de la défaillance d'un opérateur d'infrastructure tiers de l'Éditeur, lorsque cette défaillance constitue elle-même un cas de Force Majeure pour ledit opérateur dans ses relations avec l'Éditeur.

7.4. Exclusions administratives et juridiques

- les suspensions conformes aux CGV ou aux CGU, et notamment les suspensions pour défaut de paiement ou pour manquement à l'AUP ;
- les mesures conservatoires imposées par une autorité administrative ou judiciaire compétente ;
- les cas de Force Majeure au sens de l'article 24 des CGV.

ARTICLE 8 - BARÈME DES CRÉDITS SLA

8.1. Barème

Lorsque l'engagement de Taux Mensuel de Disponibilité de 99,9 % n'est pas tenu pour une Instance Éligible donnée au cours d'un Mois Calendaire, le Client peut bénéficier, sur demande effectuée dans les conditions prévues à l'article 9, d'un Crédit SLA calculé sur la base du montant mensuel hors taxes effectivement facturé au titre de cette Instance, selon le barème suivant :

Taux Mensuel de Disponibilité constaté	Crédit SLA (% du montant mensuel de l'Instance)
≥ 99,9 %	Aucun crédit
≥ 99,0 % et < 99,9 %	10 % du montant mensuel HT de l'Instance

≥ 95,0 % et < 99,0 %	20 % du montant mensuel HT de l'Instance
< 95,0 %	30 % du montant mensuel HT de l'Instance

8.2. Assiette de calcul

Le Crédit SLA est calculé sur la seule base du montant mensuel hors taxes effectivement facturé au Client au titre de l'Instance Éligible concernée par l'Indisponibilité, à l'exclusion de tout autre élément de facturation :

- les autres Instances du Client non affectées par l'Indisponibilité, même appartenant à la même Offre, ne sont pas prises en compte ;
- les éventuels frais ponctuels (notamment Support Premium, prestations Sur Mesure) ne sont pas pris en compte ;
- la taxe sur la valeur ajoutée et les autres taxes applicables ne sont pas prises en compte.

8.3. Plafond Mensuel SLA

Le montant total des Crédits SLA dus au titre d'une Instance Éligible et d'un Mois Calendaire donné est plafonné à trente pour cent (30 %) du montant mensuel hors taxes de l'Instance concernée, tous incidents et toutes causes d'Indisponibilité confondus.

Lorsqu'un événement unique entraîne le manquement à plusieurs engagements pour une même Instance, seul le Crédit SLA le plus favorable au Client est appliqué. Les Crédits SLA ne se cumulent pas au titre d'un même fait générateur.

ARTICLE 9 - PROCÉDURE DE DEMANDE DE CRÉDIT SLA

9.1. Initiative du Client

Les Crédits SLA ne sont pas appliqués automatiquement par l'Éditeur. Ils ne peuvent être octroyés qu'à la suite d'une demande formelle adressée par le Client dans les conditions du présent article.

9.2. Forme et délai de la demande

La demande de Crédit SLA est formulée par le Client par l'ouverture d'une demande de support dédié depuis le Dashboard, dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires à compter de la fin de l'Indisponibilité concernée.

Au-delà de ce délai de trente (30) jours, la demande est forclosée et aucun Crédit SLA ne pourra être octroyé au titre de l'incident considéré, sans préjudice de la faculté du Client de faire valoir, le cas échéant, sa responsabilité contractuelle de droit commun dans les conditions de l'article 22 des CGV.

9.3. Contenu de la demande

La demande doit comporter, à peine d'irrecevabilité, les éléments suivants permettant à l'Éditeur de procéder à son analyse :

- identifiant unique de la ou des Instances Éligibles affectées par l'Indisponibilité ;
- date et heure de début et de fin de l'Indisponibilité, exprimées au format UTC ;
- description circonstanciée de l'incident et de ses effets observés par le Client ;

- journaux d'erreur, captures d'écran ou tout autre élément de preuve utile à la vérification de la réalité et de la durée de l'Indisponibilité ;
- référence de la facture correspondante au Mois Calendaire concerné.

9.4. Instruction de la demande

L'Éditeur examine la demande dans un délai raisonnable et notifie au Client sa décision motivée dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours calendaires à compter de la réception d'une demande complète.

L'Éditeur peut solliciter du Client des éléments complémentaires nécessaires à l'instruction de la demande. La période d'instruction est alors suspendue jusqu'à la réception des éléments demandés, dans la limite de trente (30) jours, au-delà desquels la demande est réputée abandonnée si les éléments demandés n'ont pas été fournis.

9.5. Versement du Crédit SLA

En cas d'acceptation de la demande, le Crédit SLA est appliqué sous forme d'avoir sur la facture du Mois Calendaire suivant la notification de la décision. L'avoir est libellé en euros hors taxes et porte mention expresse du Mois Calendaire et de l'Instance Éligible auxquels il se rapporte.

Aucun Crédit SLA ne donne lieu à un remboursement en numéraire. En cas de cessation du contrat avant l'imputation effective du Crédit SLA, celui-ci est appliqué sur la facture de clôture, ou à défaut, donne lieu à un avoir restitué selon les modalités convenues entre les parties.

ARTICLE 10 - ARTICULATION AVEC LE RÉGIME DE RESPONSABILITÉ

Sous réserve des exclusions et des plafonnements prévus à l'article 22 des CGV, les Crédits SLA prévus au présent SLA HA ne constituent pas le seul et unique recours du Client en cas de manquement de l'Éditeur à ses obligations essentielles.

Réciproquement, l'octroi d'un Crédit SLA au titre du présent SLA HA ne constitue pas une reconnaissance par l'Éditeur d'une faute génératrice d'une responsabilité au-delà du périmètre du présent SLA HA. Il n'emporte pas, en lui-même, exonération de la responsabilité éventuelle de l'Éditeur au titre de l'article 22 des CGV pour les mêmes faits, sous réserve des règles de non-cumul des indemnisations prévues par le droit commun de la responsabilité contractuelle.

ARTICLE 11 - NOTIFICATION D'INCIDENT AFFECTANT LE SERVICE

L'Éditeur informe le Client de tout incident affectant significativement la disponibilité ou les performances de la Solution, dans les conditions prévues à l'article 18 des CGV (notification d'incident).

L'information du Client peut être effectuée par l'un ou plusieurs des canaux suivants, en fonction de la nature, de l'ampleur et de la criticité de l'incident :

- publication sur la page « Actualité statut service » du site rociadb.com ;
- notification adressée au point de contact technique désigné par le Client ;
- publication d'un post-mortem détaillé à l'issue de la résolution d'un incident majeur, dans un délai raisonnable.

Cette obligation d'information est indépendante du calcul de l'Indisponibilité et de la procédure de demande de Crédit SLA, et s'inscrit dans une démarche de transparence opérationnelle au bénéfice du Client.

ARTICLE 12 - ÉVOLUTION DU SLA HA

L'Éditeur peut faire évoluer le présent SLA HA pour tenir compte notamment des évolutions techniques de la Solution, des évolutions de la réglementation applicable ou des bonnes pratiques de marché.

Les modifications substantielles du SLA HA sont notifiées au Client dans les conditions prévues à l'article 29 des CGV, avec un préavis minimal de trente (30) jours. Pendant ce préavis, le Client dispose du droit de résilier le contrat sans préavis ni indemnité jusqu'à la date d'application, par notification adressée à l'Éditeur.

Les modifications mineures, et notamment les précisions terminologiques ou rédactionnelles n'affectant pas significativement les engagements pris par l'Éditeur, peuvent faire l'objet d'une simple notification ou d'une mise à jour de la version consolidée disponible sur le site rociadb.com, sans préavis.

ARTICLE 13 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Le présent SLA HA est régi par le droit français. En cas de litige relatif à son interprétation ou à son exécution, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable dans les conditions prévues à l'article 32 des CGV.

À défaut de règlement amiable, compétence expresse et exclusive est attribuée au Tribunal de commerce d'Albi, dans les conditions définies à l'article 32 des CGV.