

ANNEXE DES SERVICES DU LOGICIEL DE COMMERCE DE DÉTAIL

1. Interprétation

1.1. Les définitions suivantes s'appliquent dans la présente Annexe :

Identifiants : désigne à la fois l'identifiant propre de l'Utilisateur (login) et le mot de passe de connexion (password), communiqués au Commerçant pour l'accès aux fonctions d'administration du Logiciel.

Utilisateur identifié : toute personne concernée par le traitement de données personnelles permettant son identification (employé, employé du Commerçant, utilisateur final des sites Internet du Commerçant, consommateur final, etc.).

Services Professionnels : désigne l'un des services d'assistance fournis au Commerçant, notamment, mais sans s'y limiter, la configuration et le déploiement (y compris les Services de configuration), les mises à jour et/ou les améliorations du Logiciel.

SaaS : logiciels et applications basés sur le Cloud qui sont exécutés par nous et sont hébergés sur nos serveurs ou sur les serveurs d'un sous-traitant et auxquels le Commerçant peut accéder via Internet.

Services de configuration : désigne l'un des services d'assistance listés au paragraphe 9 et fournis au Commerçant ou à son Tiers Intégrateur au titre du Logiciel.

Sous-traitants : l'un des sous-traitants utilisés par Planet dans le cadre des Services fournis au titre des présentes tels qu'énumérés au paragraphe 9, et susceptibles d'être modifiés de temps à autre par Planet.

Tiers Intégrateur : un tiers qui intègre le Logiciel dans l'environnement informatique du Commerçant.

Utilisateur : la personne placée sous la responsabilité du Commerçant (salarié, employé, intégrateur technique, etc.) et bénéficiant d'un accès au Logiciel sur son terminal.

Vendeur(s) Utilisateur(s) : désigne le(s) vendeur(s) (personnes physiques dans la boutique du Commerçant) bénéficiant d'un accès au Logiciel sur son terminal.

2. Description du Logiciel

2.1. Le Logiciel dans son mode SaaS est installé sur une infrastructure technique partagée entre plusieurs clients de Planet.

2.2. Vous reconnaissez que nous sommes libres de

- a) modifier, adapter, réviser ou remplacer à tout moment les caractéristiques de notre infrastructure technique ainsi que le Logiciel afin d'assurer ou d'améliorer la qualité de service décrite dans le présent Contrat, et/ou
- b) nous conformer à notre feuille de route interne en matière de produits et de R&D et/ou,
- c) nous conformer aux contraintes de sécurité ou réglementaires, ou aux normes professionnelles ou aux développements de l'état de l'art,

sans que vous ayez le droit de vous opposer à de telles actions, ou de réclamer une quelconque violation des niveaux de service que nous avons accepté de vous fournir, ou de nos autres engagements en vertu du présent Contrat.

2.3. Toutes les fonctionnalités du Logiciel sont décrites dans les Guides d'utilisation du Commerçant, y compris, mais sans s'y limiter, celles énoncées dans le Document de référence inclus dans l'Annexe des Services commandés et Frais associés pour les Logiciels de vente au détail dans le Bon de commande.

3. Responsabilités de Planet

- 3.1. Le rôle de Planet se limitant à une prestation technique en tant qu'opérateur de traitement, le Commerçant reconnaît que Planet n'assume aucune responsabilité et n'exerce aucun contrôle sur le contenu et la nature ou les caractéristiques des données hébergées et/ou pouvant transiter par son matériel, ainsi qu'en cas d'utilisation du Logiciel non conforme aux conditions du présent Contrat.
- 3.2. Considérant que le Logiciel est fourni en mode SaaS et est donc dépendant de la disponibilité du réseau Internet, le Commerçant reconnaît que Planet ne saurait être tenu responsable de la fiabilité des transmissions de données, des temps d'accès, et des éventuelles restrictions d'accès à des réseaux spécifiques et/ou matériels connectés au réseau Internet qui sont expressément exclus.
- 3.3. La responsabilité de Planet est expressément exclue pour les produits et services vendus ou distribués via le Logiciel dans le cadre du Contrat. Le Commerçant reste seul responsable des produits vendus à ses consommateurs et utilisateurs ainsi qu'aux autorités compétentes. Le Commerçant reste seul responsable de la légalité et du respect des normes applicables des produits vendus ou distribués via le Logiciel. Le Commerçant indemnise et dégage Planet de toute responsabilité en cas de réclamations et de dommages correspondants, qu'ils soient directs ou indirects et quelle qu'en soit la cause.
- 3.4. La responsabilité de Planet (ainsi que tout engagement en matière de niveaux de service) est en outre expressément exclue pour :
 - a) tout problème, dommage, perte ou autre problème découlant d'une erreur ou d'un problème d'intégration du Logiciel ;
 - b) l'un des actes ou omissions suivants du Commerçant ou de toute personne sous son contrôle direct ou indirect ou par l'un de ses sous-traitants :
 - i. intervention, destruction ou altération entraînant une détérioration partielle ou totale du Logiciel ;
 - ii. utilisation du Logiciel d'une manière non conforme au présent Contrat ou aux Guides d'utilisation Commerçant ;
 - iii. utilisation non conforme ou exploitation illégale du Logiciel ;
 - iv. toute autre défaillance du Commerçant ;
 - c) impossibilité d'accès temporaire au Logiciel en raison d'opérations de maintenance technique ou d'interruptions liées à la nature du réseau Internet indépendantes de Planet ;
 - d) cyberattaques de toute nature échappant au contrôle de Planet ;
 - e) les cyberattaques de toute nature pour toute faille inconnue ou non encore publiée ; et
 - f) l'inadéquation du Logiciel avec le matériel et les logiciels utilisés par le Commerçant, dont la compatibilité relève de la seule responsabilité du Commerçant.
- 3.5. Le Commerçant reconnaît que l'utilisation du Logiciel ne garantit pas la génération d'une augmentation de son chiffre d'affaires et Planet n'a aucune obligation à l'égard d'une telle augmentation du chiffre d'affaires.
- 3.6. Si cela est convenu dans le Bon de commande, Planet vous fournira des services de support de maintenance pour le Logiciel et ces services de support de maintenance seront dans les conditions stipulées dans les niveaux de service du présent Contrat.
- 3.7. En cas d'incident cybernétique :
 - a) Planet n'est pas obligé de continuer à fournir les Services et peut, à sa seule discrétion, suspendre les Services afin de protéger son infrastructure ou pour toute autre raison, agissant raisonnablement ;
 - b) si le Commerçant souhaite que Planet continue à fournir les Services et que Planet accepte de continuer les Services, tous les coûts encourus par Planet, y compris, mais sans s'y limiter, tous

les coûts supplémentaires encourus pour se défendre contre la cyberattaque, seront payés par le Commerçant ;

- c) si Planet le demande, le Commerçant devra payer à l'avance à Planet les coûts que Planet estime nécessaires pour continuer à se défendre contre la cyberattaque ; et
- d) le Commerçant indemnise, en vertu du présent Contrat, Planet en totalité et dégage Planet de toute responsabilité contre tous les coûts, réclamations et dommages, directs ou indirects et quelle qu'en soit la cause, découlant de cette cyberattaque et de la poursuite des Services sur instruction du Commerçant.

4. Responsabilités du Commerçant

- 4.1. Le Commerçant doit choisir des mots de passe suffisamment forts pour protéger ses Identifiants. Planet ne sera en aucun cas responsable si le mot de passe est obtenu par un tiers par quelque moyen que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, une attaque par force brute. Les Identifiants sont strictement confidentiels et personnels au Commerçant. Il est interdit au Commerçant de les communiquer à un tiers ou à d'autres que les Utilisateurs Identifiés au sein de son organisation.
- 4.2. Le Commerçant est seul responsable de tout préjudice direct, matériel ou immatériel causé par lui-même ou l'un de ses salariés à Planet ou à des tiers du fait de son utilisation du Logiciel.
- 4.3. Le Commerçant est seul responsable du contenu des données hébergées, transmises, diffusées ou collectées, de leur utilisation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment personnels, pour lesquels le Commerçant s'engage à respecter la Loi Applicable.

5. Sécurité du logiciel

- 5.1. Le Commerçant doit définir au préalable les modalités d'utilisation des comptes d'accès fournis par Planet et s'assurer de leur application.
- 5.2. Planet met en œuvre tous les moyens techniques raisonnables pour assurer la sécurité logique du contenu du Logiciel, en empêchant toute intrusion, quelle que soit la nature de la technique utilisée, par des utilisateurs non autorisés, sans que cet engagement ne corresponde à une obligation de résultat et dans les limites éventuellement convenues au préalable.
- 5.3. Le Commerçant doit fournir, à ses frais, tout certificat SSL nécessaire à l'activation du protocole HTTPS ou tout nouvel élément et/ou certificat lui incombant et nécessaire à un changement ou à l'ajout de tout nouveau protocole, condition préalable au renforcement de la sécurité du ou des sites Internet du Commerçant pour tout type d'environnement (y compris les environnements hors production).

6. Transmission et propriété des données

- 6.1. Vous vous engagez à nous fournir toutes les données nécessaires au fonctionnement du Logiciel et à mettre à jour les données aussi souvent que nécessaire (par exemple : produits, magasins, stocks, prix). Les données doivent être fournies avant la mise en ligne du Service.
- 6.2. Vous vous engagez à ne nous fournir aucune Donnée Personnelle sensible telle que des données personnelles de santé ou toute autre donnée sensible qui ne serait pas nécessaire à l'exécution des Services.
- 6.3. Vous êtes seul responsable de la qualité des données fournies, et Planet, en tant que prestataire technique, n'exercera aucun contrôle sur leur adéquation.

- 6.4. Toutes les données fournies par vous dans le cadre de l'utilisation du Logiciel sont protégées par le droit d'auteur, la marque, le brevet et tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle qui leur est accordé en vertu des Lois Applicables. Elles sont et resteront la propriété exclusive du Commerçant.
- 6.5. Vous déclarez et garantissez avoir le droit légitime d'utiliser et de communiquer les données et les mises à jour correspondantes. Vous nous accordez par la présente un droit d'utilisation de ces données selon les termes du présent Contrat et autorisez Planet à utiliser ces données dans les limites fixées par le présent Contrat.

7. Intégrateurs

- 7.1. Vous pouvez décider d'effectuer vous-même l'intégration du Logiciel dans votre environnement informatique ou de faire appel à un Tiers Intégrateur. Planet peut recommander une liste d'intégrateurs ou donner son avis sur le Tiers Intégrateur choisi par le Commerçant. Le choix du Tiers Intégrateur relève de la seule responsabilité du Commerçant et le Commerçant reconnaît que Planet n'aura aucune responsabilité pour tout problème lié à l'utilisation par le Commerçant d'un intégrateur tiers.
- 7.2. Tout contrat conclu entre le Commerçant et tout Tiers Intégrateur et le présent Contrat ne sont pas interdépendants. La résiliation ou la suspension du contrat avec le Tiers Intégrateur, quelle qu'en soit la cause, n'aura aucun impact sur le présent contrat qui restera valable et se poursuivra selon ses termes.

8. Installation et Services Professionnels

- 8.1. Dans la mesure où le Commerçant achète des services d'installation et/ou des Services Professionnels, et sur demande écrite du Commerçant, Planet assistera le Commerçant ou son Tiers Intégrateur pendant la configuration et le déploiement (« installation ») ou la mise à jour ou l'amélioration du Logiciel dans votre environnement informatique. Nous ne serons pas responsables des défaillances, retards ou dommages causés par le Commerçant ou le Tiers Intégrateur pendant ces phases d'installation ou de Services Professionnels ultérieurs.
- 8.2. Les Services Professionnels comprendront les éléments suivants, selon les besoins :
 - a) Support fonctionnel :
 - i. Assistance dans la collecte des besoins et la mise en perspective de la solution Logiciel
 - ii. Conseils sur la configuration du Logiciel
 - iii. Assistance pour l'utilisation du Logiciel
 - iv. Recommandation sur l'utilisation du Logiciel
 - b) Support technique :
 - i. Explication et encadrement technique
 - ii. Qualification et support pour des développements logiciels spécifiques
 - c) Formation aux Logiciels :
 - i. Formation fonctionnelle (utilisateurs, administrateurs)
 - ii. Formation technique
- 8.3. L'étendue des Services Professionnels doit être convenue mutuellement par écrit. Le nombre de jours de Services Professionnels achetés par le Commerçant est précisé dans le Bon de commande ou autrement par écrit entre les parties.

- 8.4. Si les jours de Services Professionnels achetés par le Commerçant n'ont pas été utilisés par ce dernier à la résiliation ou à l'expiration du Contrat, nous ne serons pas tenus de les exécuter, ni de rembourser les frais de Services Professionnels.

9. Sous-traitants

- 9.1. Planet peut faire appel à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques conformément à l'Addenda sur la Protection des Données.
- 9.2. Le Commerçant consent expressément à ce que Planet utilise les sous-traitants supplémentaires suivants pour les Services Logiciels de commerce de détail :

i. Traitement et stockage :

- Google Cloud Platform

ii. Notifications par SMS et e-mail :

- Mailgun
- SMTP.com
- Sendgrid
- Infobip
- Mobyt
- Twilio

iii. Rappels téléphoniques aux commerciaux :

- Eodom

10. Support

10.1. Planet doit :

- a) assurer le support des deux dernières versions fonctionnelles du Logiciel mises à disposition du Commerçant. Si le Commerçant n'a pas mis à jour la version fonctionnelle du Logiciel, Planet ne sera pas tenu de fournir un support au Commerçant ;
- b) fournir au Commerçant un support technique accessible via un outil de « ticketing » en ligne. Pour tout signalement d'incident, le support technique doit répondre dans les délais définis dans le cadre du niveau de service convenu ;
- c) ne pas prendre en compte toute demande formulée par le Commerçant en dehors de l'outil de « ticketing » en ligne.

10.2. La procédure de signalement d'incidents par le Commerçant à Planet est la suivante :

- a) décrire l'Incident dans l'espace prévu dans le ticket ;
- b) réaliser un pré-diagnostic afin d'orienter le traitement de l'incident (périmètre de responsabilité de Planet, périmètre de responsabilité de l'intégrateur de Logiciel, réseau ou autre...), Planet étant seule habilitée à déterminer en dernier ressort la qualification de l'Incident ;

- c) fournir les informations demandées ;
- d) recevoir le numéro de ticket d'Incident.

11. Niveaux de Service

11.1. Les définitions suivantes s'appliquent dans ce paragraphe :

- a) Taux de Disponibilité Mensuel : le nombre total de minutes de disponibilité moins le nombre de minutes d'Indisponibilité divisé par le nombre total de minutes du mois.
- b) Temps d'indisponibilité : période d'indisponibilité mesurée par Planet selon les conditions définies ci-dessous.

11.2. Planet ne garantit pas que le Logiciel est exempt de défauts et fonctionnera sans erreur, défaut, interruption ou bug.

11.3. Les niveaux de Service ne sont garantis que dans la mesure où le Commerçant met à niveau les dernières versions disponibles du Logiciel, à chaque nouvelle version mise à disposition par Planet.

11.4. Planet avertira le Commerçant par courrier électronique de la sortie de toute nouvelle version fonctionnelle du Logiciel.

11.5. Disponibilité

- a) La disponibilité désigne l'accessibilité à l'infrastructure en mode SaaS ainsi qu'à la totalité du Logiciel fourni au Commerçant.
- b) La disponibilité n'est pas garantie en cas d'interruption de la connexion Internet ou de mauvaise manipulation par le Commerçant ayant un impact sur le Logiciel.

c) Planet doit :

- i. mettre en œuvre des contrôles efficaces pour fournir une assurance raisonnable que le Commerçant sera en mesure d'accéder et d'utiliser le Logiciel aux moments spécifiés dans le Contrat ;
- ii. faire ses efforts raisonnables pour que le Logiciel soit accessible 7/7 jours et 24/24 heures ;
- iii. faire ses efforts raisonnables pour que la disponibilité du Logiciel soit mesurée en minutes par périodes de trente (30) jours calendaires et soit exprimée sous la forme d'un Taux de Disponibilité Mensuel.

d) Le Taux de Disponibilité Mensuel est calculé hors panne et maintenance du sous-traitant de traitement et de stockage, hors périodes de maintenance ou de mises à jour programmées dont le Commerçant aura été préalablement prévenu par courrier électronique et/ou tout autre moyen écrit, notamment par ticket électronique, dans les délais stipulés au présent Contrat.

e) Les performances sont mesurées sur la base d'une solution de monitoring globale. Les mesures sont effectuées toutes les minutes, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.

f) L'engagement de Taux de Disponibilité Mensuel et les éventuelles pénalités financières associées sont définis dans le Bon de Commande.

- g) Le non-respect du Taux de Disponibilité Mensuel du Logiciel ne sera pas considéré comme une violation substantielle du Contrat et ne donnera donc pas droit au Commerçant de résilier le Contrat (sauf disposition contraire prévue dans le présent Contrat) mais entraînera néanmoins, à la demande expresse du Commerçant, l'application de pénalités si celles-ci sont prévues dans le Bon de Commande, lesquelles constitueront le seul et unique recours du Commerçant en cas de manquement aux engagements de niveau de service.
- h) Si le Commerçant réclame des pénalités, une demande écrite doit être formulée au plus tard dans les trente (30) jours suivant la fin du mois au cours duquel le niveau de service n'a pas été respecté. Lesdites pénalités dûment réclamées seront créditées, le cas échéant, sur la prochaine facture du Commerçant et seront définitives et concluantes. En l'absence de réclamation dans ce délai, les pénalités ne pourront être réclamées par le Commerçant et seront considérées comme prescrites.

12. Forfaits des Niveaux de Service

12.1. Les définitions suivantes s'appliquent dans ce paragraphe :

- a) Délai d'Intervention Garanti (DIG) : désigne le délai maximum garanti aux équipes concernées de pour prendre connaissance de l'Incident déclaré et intervenir à distance.
- b) Délai de Récupération Garanti ou de Recherche d'une Solution de Contournement (DRG/S) : le délai maximum garanti pour résoudre l'Incident en question de manière permanente ou temporaire (par une solution de contournement ou de contournement, par exemple un patch).
- c) Incident : tout problème rencontré par le Logiciel ou le Logiciel entraînant un désordre, un défaut ou une interruption du Logiciel. Les Incidents excluent expressément tout problème directement ou indirectement lié à l'intégration du Logiciel et du Logiciel sur les équipements, systèmes et environnement du Commerçant.
- d) Taux de disponibilité : temps pendant lequel le Logiciel a été disponible sans interruption sur un (1) mois.
- e) Version(s) corrective(s) : cette version comprend uniquement des correctifs ou des optimisations de fonctionnalités existantes.
- f) Version(s) fonctionnelle(s) : cette version comprend des ajouts fonctionnels et éventuellement des correctifs et des optimisations de fonctionnalités existantes.

12.2. Principe général

- a) Planet effectuera toutes les opérations de réparation/correction du Logiciel qui s'avèreraient nécessaires, soit à la demande écrite du Commerçant, soit dans le cadre d'opérations de maintenance évolutives réalisées à l'initiative de et décrites au paragraphe 12.4 ci-dessous.
- b) Toutefois, l'assistance de Planet n'est proposée que si le Commerçant a installé la dernière Version Fonctionnelle du Logiciel ou au moins la version précédente mise à disposition par Planet, si le Commerçant ne l'a pas fait, Planet ne sera pas tenu d'effectuer de travaux de réparation/correction.
- c) Toute opération de maintenance programmée à l'initiative de Planet pouvant nécessiter une interruption de service sera programmée et soumise au Commerçant sept (7) jours avant son exécution et ne pourra excéder un délai raisonnable au regard de la prestation de maintenance concernée, ni intervenir entre 8h00 et 00h00 (heure de Paris) en semaine. Une telle

maintenance programmée ne sera pas comptabilisée comme Indisponibilité dans le tarif de Disponibilité. Ces opérations de maintenance programmées suspendront l'ensemble des services et niveaux de service, et le Commerçant renonce à tout recours contre Planet pour tout manquement aux obligations de Planet en résultant.

12.3. Maintenance corrective

- a) Conformément à l'Offre Souscrite et au présent Contrat, Planet met à disposition du Commerçant un service de support technique en ligne, accessible par ticket, en français et en anglais. Seul cet outil de gestion des tickets fait foi en termes de délai de support, de résolution ou de contournement. Les demandes formulées en dehors de cet outil de ticket ne seront pas traitées.
- b) Planet fera ses efforts raisonnables pour résoudre les Incidents. Cette maintenance ne s'applique qu'aux incidents constatés par Planet et exclusivement imputables à Planet. A sa seule discrétion, Planet peut soit résoudre l'incident, soit trouver une solution de contournement.
- c) Les incidents ne seront pas traités par Planet dans les cas suivants :
 - En cas d'utilisation ou de transmission frauduleuse ou illicite des Identifiants à des tiers sans l'accord préalable et écrit de Planet,
 - En cas d'intervention du Commerçant ou d'un tiers non autorisé par Planet pour effectuer la maintenance des Logiciels et services applicatifs concernés,
 - En cas d'événement de force majeure ou de sinistre survenant dans les locaux ou infrastructures du Commerçant et provoquant la détérioration ou la perte du matériel concerné,
 - Les problèmes liés à des développements spécifiques non réalisés par Planet,
 - La résolution de problèmes d'incompatibilité avec des développements, logiciels, flux de données et services tiers extérieurs à l'écosystème Planet,
 - La résolution de problèmes liés au non-respect par le Commerçant des procédures techniques décrites dans les Instructions d'Utilisation du Commerçant incluant mais ne se limitant pas aux Documents de Référence,
 - La prise en charge de problèmes non reproductibles,
 - Les problèmes et leur résolution liés à l'utilisation du Logiciel non mis à jour avec la dernière Version Fonctionnelle mise à disposition par Planet, ou au moins la précédente,
 - Toute intervention en dehors du cadre défini lors de la prise du ticket d'intervention.
- d) Tout problème constaté par le Commerçant et ne correspondant pas aux situations d'exclusion de maintenance précitées sera pris en compte et/ou rétabli par Planet pour correction dans les délais définis au présent Contrat.
- e) Les opérations de maintenance corrective résultant d'une mauvaise utilisation du Logiciel, du non-respect des recommandations écrites ou orales de Planet, ou du non-respect par le Commerçant des Guide d'utilisation Commerçant incluant mais non limité aux Documents de Référence, pourront être réalisées sur devis.

Il existe 3 catégories d'Incidents :

Gravité de l'Incident	Description
Incident Critique	Indisponibilité totale du Logiciel entraînant l'impossibilité d'utiliser l'une quelconque des fonctionnalités du Logiciel et du Logiciel et ayant un impact global direct sur l'activité commerciale du Commerçant.
Incident Majeur	Réduction significative et partielle des performances du Logiciel et des Logiciels ou indisponibilité d'une fonction critique spécifique et ayant un impact direct ou indirect sur une partie significative de l'activité commerciale du Commerçant.
Incident Mineur	Défaillance du Logiciel ou d'une ou plusieurs fonctions du Logiciel rendant difficile ou anormalement compliquée l'utilisation du Logiciel sans impacter l'activité du Commerçant.

Planet est seule habilitée à qualifier la catégorisation finale des Incidents rencontrés.

12.4. Maintenance évolutive

- a) Planet fera tout son possible pour fournir des mises à jour du Logiciel dans les conditions suivantes :

	Fréquence minimale de sortie
Version corrective	Une fois par mois
Version fonctionnelle	Une fois par trimestre

- b) Toutefois, Planet reste seul responsable du calendrier de mise à disposition des mises à jour du Logiciel et pourra le modifier si nécessaire.
- c) Les Versions Patch sont à appliquer aux environnements de production et de pré-production en fonction de l'urgence du patch à déployer.
- d) Les Versions Fonctionnelles sont à appliquer aux environnements selon un calendrier fourni chaque année.
- e) Chaque version donnera lieu à une notice explicative indiquant les nouvelles fonctionnalités disponibles, ainsi que les méthodes obsolètes.
- f) Planet effectuera la maintenance correctrice prévue au 12.3 ci-dessus uniquement pour la Version Fonctionnelle en cours ou la Version Fonctionnelle précédente.
- g) Il est entendu que toutes les modifications liées aux formats d'échange de données (imports, exportations, API) n'empêcheront pas le Commerçant d'opérer avec les formats d'échange de données des Versions Fonctionnelles précédentes, dans la limite d'un délai de six (6) mois permettant au Commerçant de disposer de ce délai pour se conformer aux nouveaux formats.

12.5. Forfait de niveau de service – Gold, Silver ou Bronze

Le Logiciel peut être souscrit selon 3 niveaux de service différents, décrits ci-dessous et applicables conformément à l'accord figurant dans le Bon de commande ou autrement par écrit entre les parties :

- GOLD**

GOLD	Taux de disponibilité mensuel		Temps de réponse	Qualification	Validation écrite du Commerçant	Résolution / Solution de contournement
Critique	99,99%	24*7 Semaine + Week-End + Périodes de fêtes. Horaires du calendrier	4h	2h	2h	8h
Majeur		Horaires / Jours de travail	4h	4h	2h	1 Jour
Mineur		Horaires / Jours de travail	4h	2 Jours	4h	90 Jours **

*** Il est entendu entre les Parties que pour des raisons de bonne gestion de ses outils, Planet se réserve le droit de reporter le traitement des Incidents concernés ou de supprimer les tickets correspondants ouverts par le Commerçant en cas d'absence de manifestation du Commerçant à leur sujet au-delà de 90 Jours Ouvrés.*

• SYLVER

SILVER	Taux de disponibilité mensuel		Temps de réponse	Qualification	Validation écrite du Commerçant	Résolution / Solution de contournement
Critique	99,99%	24*7 Semaine + Week-End + Périodes de fêtes. Horaires du calendrier	4h	4h	2h	1 Jour
Majeur		Horaires / Jours de travail	1 Jour	1 Jour	2h	2 Jours
Mineur		Horaires / Jours de travail	Effort raisonnable			

• BRONZE

BRONZE	Taux de disponibilité mensuel		Temps de réponse	Qualification	Validation écrite du Commerçant	Résolution / Solution de contournement
Critique	99,99%	24*7 Semaine + Week-End + Périodes de fêtes. Horaires du calendrier	4h	4h	2h	1 Jour
Majeur		Horaires / Jours de travail	Effort raisonnable			
Mineur		Horaires / Jours de travail	Effort raisonnable			

12.6. Pénalités

a) En cas de non-respect du Taux de disponibilité du Logiciel

Si, à la première date anniversaire du Contrat, la disponibilité du Logiciel est inférieure à 99,95 %, pour des raisons exclusivement imputables à Planet et hors cas prévus comme exclus dans le présent Contrat, Planet devra verser au Commerçant, à titre de pénalité, un remboursement au prorata du montant de l'abonnement forfaitaire annuel applicable (hors tous les autres frais, tels que frais de support, Services Professionnels, conseil, options et revenus variables) versé à Planet selon la formule suivante :

(Montant fixe forfaitaire pour l'Abonnement à la licence annuelle) * (99,99 % - Taux de Disponibilité constaté des Services Applicatifs)

b) En cas de non-respect des niveaux de support SLA applicables

Les pénalités s'appliquent uniquement au niveau de service/SLA « Gold », à l'exclusion des niveaux de service/SLA « Silver » et « Bronze » tels que décrits ci-dessus.

La performance du support de Planet dans le respect des niveaux de service/SLA applicables est vérifiée chaque année à la date anniversaire de la signature du Contrat. Si plus de 10% des tickets ouverts par le Commerçant relatifs à des Incidents Critiques ou Majeurs ne respectent pas le niveau de service/SLA « Gold » (si niveau de service/SLA choisi par le Commerçant), Planet remboursera au Commerçant le montant équivalent à la différence entre le prix du niveau de service/SLA « Gold » et le niveau de service/SLA « Silver ».

c) Règles communes

Ces pénalités seront automatiquement déduites de la prochaine facture du Commerçant.

Les pénalités décrites ci-dessus sont forfaitaires et constituent le seul recours du Commerçant contre Planet en cas de non-respect des niveaux de service applicables. Le Commerçant et ses assureurs renoncent par la présente à tout recours contre Planet et ses assureurs au-delà de ces montants de pénalités.

Il est convenu entre les Parties que le Taux de Disponibilité et les niveaux de service/SLA du Logiciel ainsi que les pénalités associées ne seront pas applicables en cas de défaillance, négligence ou abus du Commerçant ou de ses fournisseurs ou intégrateurs, de toute défaillance imputable aux équipements du Commerçant et à ses fournisseurs ou intégrateurs, de défaillance des fournisseurs ou intégrateurs de Planet, d'impossibilité d'accès aux locaux du Commerçant, aux équipements ou infrastructures concernés, d'interruption ou panne de réseau, d'interruption ou panne d'électricité, de grèves de toute nature dans les locaux du Commerçant, de tout événement hors du contrôle de Planet et de tout cas de force majeure, y compris mais sans s'y limiter les catastrophes naturelles, tremblements de terre, inondations, tsunamis etc. Le paiement de pénalités sera le seul recours du Commerçant pour obtenir réparation des dommages subis du fait du non-respect par Planet des niveaux de service. Le calcul des pénalités sera convenu entre Planet et le Commerçant préalablement à leur application. Planet sera seul juge de la catégorie de gravité des Incidents (critique / majeur / mineur). En cas de conflit entre Incidents, l'Incident de plus forte gravité sera prioritaire. Les autres Incidents de moindre gravité seront dans ce cas traités dans les meilleurs délais par Planet.

12.7. Intégrité

Planet devra, dans le cadre d'une obligation générale d'efforts raisonnables, mettre en œuvre des contrôles efficaces et raisonnables afin que :

- Les Logiciels mis à disposition des Commerçants traitent les Données qui leur sont confiées sans risque d'omission, d'altération, de distorsion ou de toute autre forme de problème susceptible d'affecter l'intégrité des résultats issus de ces applications ;
- Le traitement soit conforme aux réglementations légales qui leur sont applicables ;
- Les Données et le traitement soient accessibles pour les contrôles et audits externes qui pourraient être effectués.

L'intégrité du traitement s'étend à tous les composants du système et à toutes les phases de traitement (saisie, transmission, traitement, stockage et sortie des Données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des problèmes et l'information des Utilisateurs Identifiés quant à tout risque de non-conformité associée.

Planet s'engage à disposer d'équipements de secours, de plans et de procédures de remise en ligne des Données en cas de sinistre, ainsi que de systèmes de protection de l'accessibilité des services applicatifs. Elle s'engage à assurer la sécurité de son infrastructure d'hébergement, conformément aux standards du secteur.

Toutes les Données collectées et traitées par le Logiciel sont stockées et sauvegardées régulièrement (jusqu'à plusieurs fois par jour) sur différentes unités de stockage (physiques ou virtuelles) fournies par le fournisseur d'hébergement de Planet.

12.8. Sécurité et Confidentialité

Planet doit utiliser des mesures raisonnables pour sécuriser l'accès et l'utilisation raisonnables du Logiciel, conformément aux pratiques habituelles.

Planet a mis en place des contrôles pour se protéger contre tout accès électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications du Logiciel et aux Informations Confidentielles du Commerçant afin de fournir une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données du Commerçant est limité aux personnes autorisées et que les Informations Confidentielles du Commerçant sont protégées contre toute utilisation non conforme à leur utilisation prévue.

Planet utilise une technologie conforme aux meilleures pratiques et aux normes technologiques en matière de pare-feu et autres technologies de sécurité pour empêcher l'accès par des tiers non autorisés et pour assurer la confidentialité et l'intégrité des Données.

Il appartient au Commerçant de définir au préalable les procédures d'utilisation des comptes d'accès fournis par Planet et de s'assurer de leur application.

Planet doit mettre en œuvre des mesures techniques raisonnables pour assurer la sécurité logique du contenu du Logiciel, empêchant toute intrusion, quelle que soit la nature de la technique utilisée, par des utilisateurs non autorisés, sans que cet engagement ne corresponde à une obligation de résultat.

Le Commerçant devra fournir, à ses frais, tout(s) certificat(s) SSL nécessaire(s) à l'activation du protocole HTTPS ou tout(s) nouvel(s) élément(s) et/ou certificat(s) lui incombant et nécessaires à un changement ou à l'ajout de tout(s) nouveau(x) protocole(s), prérequis pour renforcer la sécurité du ou des site(s) Internet du Commerçant pour tout type d'environnement (y compris les environnements hors production).