

HERMITAGE SOLUTIONS SAS, ayant son siège social 3 rue de l'Arbre Sec, 69001 Lyon, SIREN 444 465 256, est un grossiste distributeur à valeur ajoutée de solutions et de services de sécurité pour systèmes et réseaux informatiques qui offrent une palette de solutions informatiques dont le service MSP.

Le REVENDEUR est un revendeur et / ou intégrateur spécialisé dans l'infrastructure informatique qui déclare, d'une part, disposer des compétences et des ressources pour conclure le présent contrat de distribution, d'autre part, être intéressé à nouer une relation avec HERMITAGE SOLUTIONS dans le cadre du présent contrat. Le Contrat est accepté par le REVENDEUR par sa signature. Il prévaut sur tout autre contrat, tel que notamment, conditions générales d'achat ou document équivalent du REVENDEUR.

Le présent contrat est constitué par ordre d'importance décroissant des Conditions Particulières acceptées par le REVENDEUR, de ses Annexes, des présentes Conditions Générales de Service, éventuellement des autres documents auquel il est renvoyé (*ci-après ensemble le Contrat*). Le REVENDEUR déclare que les informations qu'il a communiquées sont exactes et réelles, et s'engage à informer par écrit HERMITAGE SOLUTIONS de tout changement à leur propos. En cas de contradiction entre deux dispositions des documents précités, la disposition insérée dans le document de rang supérieur prévaut. Le contrat est suspendu à la remise par le Revendeur, au plus tard à la date de sa signature, d'une autorisation de prélèvement SEPA et d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) comportant l'IBAN et le BIC du compte bancaire du Revendeur à débiter en exécution du présent contrat.

1. DEFINITIONS

Dans le Contrat, les termes ci-après visés, écrits avec une majuscule auront la définition précisée ci-après :

Service MSP signifie l'offre de services à distance objet du présent Contrat, décrite en Annexe, composée de différentes offres techniques et commerciales intégrées par HERMITAGE SOLUTIONS provenant éventuellement de partenaires (éditeurs, constructeurs notamment) d'HERMITAGE SOLUTIONS. Le REVENDEUR déclare bien connaître le Service MSP dans sa composition à la date de signature des présentes, dans la mesure où il en a pris connaissance avant la date de signature du présent Contrat.

Module(s) signifie(nt) les différentes offres techniques et commerciales composant le Service MSP, dont le Revendeur a fait choix aux Conditions Particulières.

Utilisateur Final signifie, au singulier comme au pluriel, toute personne physique ou morale, client actuel ou futur du REVENDEUR, ayant acquis auprès de ce dernier le Service MSP pour ses besoins propres exclusivement.

Extranet Revendeur signifie l'espace électronique privé, aux standards de l'Internet et du Web, réservé au REVENDEUR via le site Internet d'HERMITAGE SOLUTIONS.

2. OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles HERMITAGE SOLUTIONS accorde au REVENDEUR le droit de commercialiser le Service MSP, de manière non exclusive, sans limitation de territoire, auprès d'Utilisateurs Finaux.

3. DUREE

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa signature par les deux parties et chaque Partie pourra y mettre fin à tout moment avec un préavis minimum de deux (2) mois par lettre recommandée AR.

Le REVENDEUR s'engage expressément à ce que tout contrat conclu par lui avec un Utilisateur Final soit conforme de manière générale au Contrat et en particulier au présent article DUREE, HERMITAGE SOLUTIONS ne pouvant aucunement être engagé vis-à-vis du REVENDEUR et/ou, plus encore, de l'Utilisateur Final au-delà du terme du présent Contrat.

4. PERIMETRE ET

FONCTIONNEMENT DU SERVICE

MSP

Les Modules sont les différentes offres techniques et commerciales composant le Service MSP, dont le Revendeur a fait choix aux Conditions Particulières et ses Annexes. Les Modules sont, notamment, des offres dans le domaine matériel et / ou logiciels voire services, intégrés au Service MSP, qui peuvent émaner de Sociétés tierces, partenaires d'HERMITAGE SOLUTIONS.

Il est précisé aussi qu'une partie ou la totalité des interfaces logicielles et de la documentation technique peut être rédigée exclusivement en langue anglaise.

De même, il est convenu que parfois les conditions d'utilisation et/ou conditions de licence logicielle des services de Sociétés tierces partenaires de HERMITAGE SOLUTIONS sont rédigées en langue anglaise, ce que le REVENDEUR accepte expressément, sans exiger de version traduite en langue française.

Le REVENDEUR dispose d'un accès à un Extranet Revendeur. L'accès s'effectue avec les identifiants et mots de passe confidentiels définis par le REVENDEUR. Le REVENDEUR s'engage dans cet espace à

adopter une attitude non contraire à l'ordre public, notamment racisme, ou le droit de tiers, notamment diffamation ou injure.

Le cas échéant, dans l'hypothèse de la fourniture de matériel, une caution pourra être demandée au REVENDEUR.

Pour certains Modules du Service MSP des formations techniques peuvent s'avérer nécessaires. C'est pourquoi des formations du personnel du REVENDEUR peuvent être décidées par HERMITAGE SOLUTIONS et le REVENDEUR s'engage à faire suivre de telles formations à son personnel selon les modalités pratiques décidées par HERMITAGE SOLUTIONS. Le coût de telles formations sont à la charge du REVENDEUR selon les tarifs en vigueur d'HERMITAGE SOLUTIONS à la date où ces formations sont proposées.

5. OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 OBLIGATIONS DU REVENDEUR

Le REVENDEUR s'engage à :

- ✓ Promouvoir et commercialiser le Service MSP sans employer d'argument trompeur à l'égard des prospects et Utilisateurs Finaux, et à ne prendre à l'égard du Service MSP aucun engagement allant au-delà de ceux figurant au Contrat ;
- ✓ Mener de façon autonome et indépendante l'ensemble des actions de prospection, de commercialisation et d'installation initiale du Service MSP chez l'Utilisateur Final du Service MSP sans qu'un prospect ou Utilisateur Final puisse confondre de quelque manière que ce soit le REVENDEUR avec HERMITAGE SOLUTIONS ou puisse croire que c'est HERMITAGE SOLUTIONS qui s'engage à son égard.
- ✓ Proposer à l'Utilisateur Final un service de type support et/ou maintenance et disposer des ressources, notamment humaines et en compétence, lui permettant d'apporter une assistance, un conseil, et un service de qualité à l'Utilisateur Final,

HERMITAGE SOLUTIONS n'assurant aucunement un tel support, une telle maintenance ou assistance auprès des Utilisateurs Finaux.

- ✓ Informer l'Utilisateur Final de tous prérequis techniques nécessaires à l'usage du Service MSP et / ou des Modules.
- ✓ Informer régulièrement HERMITAGE SOLUTIONS de l'état du marché et des souhaits ou réclamations exprimés par les Utilisateurs Finaux ;
- ✓ Disposer à ses frais et à sa charge, de tous les équipements, matériels, logiciels notamment, nécessaires à son accès à l'Extranet Revendeur et conformes au pré requis technique, le cas échéant, permettant un accès à cet Extranet Revendeur et d'interagir avec l'ensemble des services présents dans l'Extranet Revendeur ;
- ✓ Modifier dès le premier usage le mot de passe ou code confidentiel communiqué par HERMITAGE SOLUTIONS lors du premier accès à l'Extranet Revendeur et y faire le choix d'un code à conserver strictement confidentiel, être le gardien d'un tel code et prendre toutes mesures pour en conserver ce caractère strictement confidentiel en s'assurant qu'aucun tiers non autorisé n'ait accès à cet Extranet Revendeur et notifier par écrit à HERMITAGE SOLUTIONS toute utilisation de l'Extranet Revendeur dont il aurait connaissance et qui serait frauduleuse ou non conforme à sa destination, dès qu'il en a connaissance.
- ✓ S'assurer que la protection des données à caractère personnel et les dispositions de la Loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, ainsi que la directive RGPD, sont respectées soit par lui-même soit par l'Utilisateur Final.

5.2 OBLIGATIONS DE HERMITAGE SOLUTIONS

HERMITAGE SOLUTIONS s'engage à :

- ✓ consentir, une assistance technique au REVENDEUR exclusivement, à l'exclusion de tout Utilisateur Final, effectuée par les experts techniques d'HERMITAGE SOLUTIONS dans le seul but d'assister le REVENDEUR en « avant-vente » du Service MSP et à son utilisation, à l'exclusion de toute autre assistance y compris support et maintenance. Ce support technique sera effectué exclusivement par courrier électronique.

6. PRIX ET FACTURATION

Le prix du Service MSP en ses différents Modules est exposé en Annexe.

HERMITAGE SOLUTIONS se réserve le droit de modifier ses prix sous réserve d'en informer le REVENDEUR par tous moyens à sa convenance et moyennant un préavis d'un mois.

De son côté, le REVENDEUR déterminera librement le prix auquel il commercialisera le Service MSP et fournira les prestations d'assistance, de support et de maintenance.

Les frais de transport des matériels sont toujours en sus et à la charge du REVENDEUR. Pour la France Métropolitaine en dehors des livraisons express, il est facturé par commande un forfait minimum de 20 Euros hors taxes. En dehors de la France métropolitaine, en cas de livraison expresse ou en cas de service demandé par le transporteur (contre remboursement, etc.), les frais réels seront facturés au REVENDEUR.

Les factures émises par HERMITAGE SOLUTIONS et portant sur le service MSP sont payables à quarante-cinq (45) jours par mandat de prélèvement SEPA valant autorisation de prélèvement automatique bancaire,

uniquement. Le prélèvement automatique sera opéré automatiquement mensuellement et à jour fixe figurant aux Conditions Particulières, sur le compte bancaire déclaré par le Revendeur. En cas de défaut de paiement, notamment du fait d'un rejet de la demande de prélèvement bancaire, le REVENDEUR dispose de huit (8) jours pour régulariser le paiement après réception d'un courrier d'HERMITAGE SOLUTIONS lui réclamant le paiement.

Au-delà du délai de huitaine précité, HERMITAGE SOLUTIONS pourra facturer au Revendeur des intérêts moratoires capitalisables, à un taux égal au plus haut des deux taux suivants : (i) trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en France ; ou (ii) le taux de la Banque Centrale Européenne majoré de dix (10) points, outre, d'une part, une somme fixe de 40 euros à titre d'indemnité pour les frais de recouvrement et une indemnisation complémentaire à ce même titre, sur justification, d'autre part, le droit que se réserve HERMITAGE SOLUTIONS de (i) suspendre l'accès du REVENDEUR à l'Extranet Revendeur sans formalisme particulier ni préavis et dès retard de paiement ainsi que la suspension immédiate du Service MSP, (ii) l'exigibilité immédiate de toutes les sommes encore dues à quelque titre que ce soit par le REVENDEUR à HERMITAGE SOLUTIONS, enfin mettre fin au contrat dans les conditions ci-après exposées, toutes réserves étant faites sur le préjudice subi en sus, pour lequel HERMITAGE SOLUTIONS se réserve le droit de solliciter réparation par l'allocation de dommages et intérêts notamment.

En cas de non-paiement total ou partiel à échéance, pour quelque cause que ce soit, HERMITAGE SOLUTIONS pourra exiger de plein droit et sans formalité, la restitution du matériel éventuellement prêté aux frais, risques et périls du REVENDEUR.

7. TITULARITE DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Il est rappelé que le Service MSP peut être constitué d'éléments soumis à la propriété intellectuelle, notamment des progiciels édités par des tiers au présent contrat, *ci-après le Produit*. Dès lors, HERMITAGE SOLUTIONS comme le REVENDEUR sont soumis aux dispositions relatives à la propriété intellectuelle desdits éléments qu'ils s'engagent l'un comme l'autre à respecter strictement. Tel est également le cas des éventuelles marques, y compris de tiers, associés aux Modules.

Ainsi et notamment, s'il concède, en son nom et pour son compte, des sous-licences d'utilisation d'un Produit à un Utilisateur Final, le REVENDEUR s'engage à s'assurer à ce que ces sous-licences n'accordent pas à l'Utilisateur Final plus de droits que ceux que la licence de l'éditeur ou de ses ayants droits pour le Produit en question. Le REVENDEUR s'engage également à respecter et faire respecter la propriété intellectuelle inhérente aux Produits.

8. RESPONSABILITE

DE CONVENTION EXPRESSE ENTRE LES PARTIES, HERMITAGE SOLUTIONS EST SOUMISE AU TITRE DES PRESENTES A UNE OBLIGATION DE MOYENS. EN AUCUN CAS HERMITAGE SOLUTIONS NE PEUT ETRE RESPONSABLE (A) DE DOMMAGES DIRECTS ET INDIRECTS ET/OU MATERIELS ET IMMATERIELS, (B) DE DOMMAGES LIES A UN RETARD DE LIVRAISON, UN MANQUANT OU UNE AVARIE, (C) DE DOMMAGES LIES A UNE NON-CONFORMITE AUX BESOINS DU REVENDEUR OU DE L'UTILISATEUR FINAL, (D) OU DE DOMMAGES DUS A UNE CAUSE INDEPENDANTE DE LA VOLONTE D'HERMITAGE SOLUTIONS. LE REVENDEUR RECONNAIT EXPRESSEMENT ET SANS CONTESTATION POSSIBLE L'EXONERATION TOTALE DE RESPONSABILITE DE HERMITAGE SOLUTIONS. IL S'ENGAGE A SOUSCRIRE TOUTES LES ASSURANCES NECESSAIRES A SON ENTIERE COUVERTURE.

HERMITAGE SOLUTIONS ne pourra voir sa responsabilité engagée au titre d'un quelconque dommage causé à un Utilisateur Final du fait du

REVENDEUR. Il en est ainsi par exemple d'un arrêt de service suite au non-paiement du REVENDEUR.

9. RESILIATION

Le Contrat sera résilié de plein droit en cas de non-respect par le REVENDEUR d'une ou plusieurs de ses obligations résultant du Contrat, notamment celles relatives aux modalités de règlement des factures émises par HERMITAGE SOLUTIONS, trente (30) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée infructueuse.

De plus, en cas d'impayé, s'il existe un engagement contractuel ferme sur une durée fixe de mensualités, HERMITAGE SOLUTIONS pourra exiger le paiement immédiat de la totalité des mensualités restant à courir.

La résiliation du Contrat, quelle qu'en soit sa cause, entraînera la restitution par le REVENDEUR de tous les programmes et documents fournis par HERMITAGE SOLUTIONS. Les factures dues devront être payées à la date de la résiliation et seront majorées des intérêts de retard et de la clause pénale en cas de non-paiement.

10. ENGAGEMENTS RECIPROQUES

HERMITAGE SOLUTIONS et le REVENDEUR s'engagent réciproquement à garder confidentielles les informations ou documents de nature technique, commerciale, ou financière en provenance de l'une ou l'autre des parties et qu'elles pourraient être amenées à échanger dans le cadre du Contrat. A l'expiration du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le REVENDEUR s'engage à restituer sans délai à HERMITAGE SOLUTIONS l'ensemble de la documentation, des fichiers et programmes confiés par HERMITAGE SOLUTIONS au REVENDEUR. Cette clause demeurera en vigueur pendant trois années à

compter de la cessation des relations contractuelles entre les parties, pour quelque motif que ce soit.

11. DISPOSITIONS GENERALES

Si l'une des clauses du Contrat était considérée comme nulle, illégale ou impossible à respecter, la validité, la légalité et l'accomplissement des autres clauses ne seraient en aucun cas affectés.

Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des parties qui ne pourront être modifiées que par un avenant signé des deux parties. De convention expresse, les correspondances, offres écrites ou orales antérieures ayant le même objet seront considérées comme nulles et non avenues. Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du présent Contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

HERMITAGE SOLUTIONS et le REVENDEUR s'interdisent de débaucher de quelque manière que ce soit, en leur nom ou pour un tiers, le personnel de l'autre partie pendant toute la durée d'exécution du Contrat et pendant deux années à compter de la cessation des relations contractuelles. Tout manquement de l'une ou l'autre des parties à l'interdiction de débauchage rendra automatiquement la partie en cause redevable d'une pénalité par infraction constatée fixée dès à présent et forfaitairement au montant de sa rémunération des douze (12) derniers mois, sans préjudice du droit pour la société de faire cesser ladite violation par tout moyen, outre une astreinte de neuf cents Euros (900 €) par jour de retard après un délai de quinze (15) jours suivant mise en demeure de cesser l'infraction constatée, et de demander entière réparation du préjudice subi.

En cas de différend entre les Parties, celles-ci conviennent que les enregistrements relevés dans l'Extranet Revendeur feront foi entre elles

et vaudront engagement de l'une et l'autre partie.

Le présent Contrat étant conclu *Intuitu Personae* ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle, par le REVENDEUR, à titre onéreux ou gratuit, sans l'accord écrit et préalable d'HERMITAGE SOLUTIONS.

Aucune des deux parties ne sera considérée comme en défaut ou tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre, de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent Contrat, qui seraient dus au fait de l'autre Partie ou à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence ; toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trois (3) mois, il ouvrirait droit à la résiliation du Contrat par l'une ou l'autre des Parties.

L'exportation du Service MSP peut être soumise à des réglementations spécifiques européennes ainsi qu'à celles établies par le département du commerce des États-Unis d'Amérique ou de la Confédération Helvétique. Toute exportation effectuée en violation de ces réglementations est interdite. Il appartient au REVENDEUR de se conformer à l'ensemble de ces réglementations.

EN CAS DE LITIGE SUR L'INTERPRETATION ET / OU L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT, COMPETENCE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON APPLIQUANT LE DROIT FRANÇAIS, MEME EN CAS DE PLURALITE DES DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE DE REFERE POUR TRAITER LE LITIGE.

Le REVENDEUR : _____

No. d'entreprise (SIREN, RIDET, etc) :

Nom du signataire : _____

Qualité du signataire : _____

Date : _____



**Conditions générales du service
MSP (services infogérés)**
Version 27 février 2023