

Conditions générales de vente complémentaires FOURNITURE DE CAPACITÉ DE SERVEUR (B2B) de Grundig Business Systems GmbH, ci-après dénommées "fournisseur".

1. L'objet du contrat

1.1. L'objet du contrat est la fourniture de capacités de serveur pour les logiciels achetés auprès du fournisseur ("logiciel du fournisseur"). Le prestataire doit fournir la prestation conformément aux termes et conditions convenus dans le contrat et ci-dessous en contrepartie de la rémunération convenue contractuellement.

1.2. Le client est responsable de la sélection de la capacité du serveur fourni. Le client est responsable de la sélection du logiciel du fournisseur fonctionnant sur les capacités du serveur fourni pour atteindre les résultats qu'il vise. Les logiciels autres que les logiciels des fournisseurs fournis par un accord séparé ne peuvent pas être installés sur les capacités des serveurs fournis.

1.3. Même en cas d'accord préalable contraire, toute installation de logiciel du fournisseur sur les capacités de serveur fournies est effectuée par le fournisseur sur la base d'un accord séparé. Pour ce fournisseur de logiciel, une maintenance du logiciel effectuée par le fournisseur doit avoir été convenue au préalable avec un accord séparé.

1.4. La location du logiciel du fournisseur installé sur les capacités de serveur fournies, l'octroi de droits de sous-utilisation, ainsi que l'utilisation du logiciel dans le cadre d'une opération de fournisseur de services applicatifs (ASP) ou d'une opération de logiciel en tant que service (SaaS) dans chaque cas par le client nécessite le consentement exprès du fournisseur.

2. Mise en œuvre de la mise à disposition de capacités de serveurs

2.1. Le prestataire détermine la manière dont le service est fourni, sauf convention contraire.

2.2. Le prestataire peut fournir le service par l'intermédiaire de tiers.

2.3. Le fournisseur est en droit de bloquer l'accès aux capacités du serveur fournies en cas d'utilisation par le client en violation du contrat.

2.4. Le prestataire est libéré de l'obligation d'exécution si et dans la mesure où l'inexécution des prestations est due à la survenance de circonstances de force majeure après la conclusion du contrat. Les circonstances de force majeure comprennent, par exemple, la guerre, les grèves, les épidémies, les émeutes, les expropriations, les changements cardinaux de la loi, les tempêtes, les inondations et autres catastrophes naturelles (en particulier les infiltrations d'eau, les panes de courant et les interruptions ou la destruction des lignes de transport de données). Chaque partie notifie immédiatement et par écrit à l'autre partie la survenance d'un cas de force majeure.

2.5. Sauf convention contraire, le client doit veiller à ce que les données et les composants (tels que le matériel, les logiciels) soient correctement sauvegardés et à ce que les mesures de précaution en cas de défaillance soient adaptées à leur type et à leur importance. En cas de perte de données, le fournisseur n'est responsable que des frais nécessaires à la restauration des données en cas de sauvegarde correcte des données par le client. En cas de négligence légère de la part du fournisseur, cette responsabilité ne s'applique que si le client a effectué une sauvegarde des données en bonne et due forme conformément à la présente clause. Avant la mesure entraînant la perte des données.

3. Obligations du client

3.1. Le client ne peut utiliser les services fournis que dans le cadre des objectifs contractuellement stipulés. Il est interdit au client de faire une utilisation autre que cette fin. Cela comprend notamment toute mesure qui entraîne des charges excessives ou des perturbations du système.

3.2. Le client s'abstient de tenter de récupérer lui-même ou par l'intermédiaire de tiers non autorisés des informations ou des données sans autorisation ou d'intervenir ou de permettre l'intervention dans des programmes qui sont exploités sur les capacités de serveur mises à disposition ou de pénétrer sans autorisation dans les réseaux de données de l'exploitant du serveur.

3.3. Le client doit s'assurer que les données et les informations envoyées aux capacités de serveur fournies sont exemptes de virus, dans la mesure où cela est vérifiable selon l'état de la technique.

4. Disponibilité du serveur

4.1. Toute information sur la disponibilité des capacités des serveurs fournis se réfère exclusivement à la qualité des services offerts au client pour l'utilisation due par le fournisseur au point de transfert du réseau de données fourni par lui. Les déficiences dans le domaine de la transmission de données de ce point de transfert au client et/ou dans le domaine du système informatique du client lui-même ne sont pas prises en compte.

4.2. Le fournisseur garantit une disponibilité du service d'au moins 99,9% en moyenne mensuelle, sauf pour les périodes visées à la clause 4.6.

4.3. Pour chaque heure ou partie d'heure pendant laquelle le service n'est pas disponible par dérogation à la clause 4.2. (indisponibilité), le client recevra un crédit du fournisseur d'un montant de 5 % de la redevance mensuelle pour le service concerné par l'indisponibilité. Le crédit maximum par mois est de 100 % du montant mensuel du service concerné par l'indisponibilité.

4.4. Le client ne peut faire valoir ses droits conformément au point 4.3. que s'il informe le fournisseur par écrit de son affirmation immédiatement, au plus tard toutefois dans les deux semaines suivant le début du mois suivant (période considérée).

4.5. L'indisponibilité est calculée à partir de la réception par le fournisseur du rapport de panne du client.

4.6. Les mesures de maintenance annoncées par le fournisseur avec un préavis raisonnable, par exemple un remplacement nécessaire de matériel, des mises à jour du système d'exploitation, des mises à jour de logiciels, etc., ou des perturbations en dehors du réseau de données exploité par le fournisseur ne constituent pas une indisponibilité.

4.7. Une responsabilité stricte du fournisseur pour les défauts existant au moment de la conclusion du contrat est exclue.

5. Gestion des pannes pour les capacités de serveur fournies

5.1. Le fournisseur reçoit du client des rapports d'erreurs concernant les capacités de serveur mises à disposition ("rapports d'erreurs") par téléphone pendant ses heures d'ouverture normales ou par e-mail à speechsupport@grundig-bs.com et les affecte aux catégories d'erreurs convenues et, sur la base de cette affectation, exécute les mesures convenues pour l'analyse et l'élimination des erreurs. À la demande du client, le fournisseur doit confirmer la réception d'un rapport de panne au client et l'informer de l'identification attribuée.

5.2. Les rapports d'anomalie du client doivent contenir une description aussi détaillée que possible de l'anomalie ainsi que le nom d'une personne de contact responsable qui peut être jointe par téléphone pendant les heures de bureau normales avec ses coordonnées (téléphone et courriel).

5.3. Dès réception d'un rapport d'erreur correct de la part du client, l'élimination de l'erreur doit commencer au plus tard dans le délai de réponse spécifié (délai entre l'entrée dans le système de tickets et le début de l'élimination de l'erreur). La prétention à l'élimination de la faute dans un certain délai ne découle pas de l'accord sur le délai de réponse.

5.4. Le prestataire garantit un délai de réponse de 12 heures en cas de défaillance.

5.5. Un dysfonctionnement auquel le fournisseur doit remédier n'est pas considéré comme existant en cas d'entraves à la transmission de données en dehors de la zone pertinente pour la disponibilité conformément à la section 4.1. panne de ligne ou d'un dysfonctionnement chez d'autres fournisseurs ou prestataires de services de télécommunication, ou d'une utilisation des capacités du serveur fournies en violation du contrat, par exemple en raison d'un nombre excessif d'accès par le client.

5.6. Aucune rémunération distincte n'est perçue pour la rectification des défauts. Si, toutefois, le client a signalé un défaut et qu'il s'avère après une inspection que le défaut ne s'est pas produit dans le réseau de données du sous-traitant fournissant les capacités du serveur, le client peut se voir facturer le temps et l'effort consacrés à la détection du défaut sur une base horaire conformément à la liste de prix en vigueur pour les ingénieurs système du fournisseur.

6. Durée et résiliation du contrat

6.1. Les services convenus par contrat sont fournis pour une période initiale de 12 mois à compter de la date spécifiée dans le contrat, sauf convention contraire. Pendant cette période minimale, une résiliation ordinaire prématurée est exclue des deux côtés.

6.2. Après l'expiration de la durée minimale, le contrat peut être résilié par écrit avec un préavis de 3 mois à la fin d'une année de contrat. En l'absence d'une résiliation dans les délais, le contrat est prolongé de 12 mois.

6.3. Le droit de chaque partie contractante à une résiliation extraordinaire pour motif valable reste inchangé.

6.4. Les déclarations de résiliation ne sont valables que par écrit.

6.5. Le client doit sauvegarder ses fichiers de données sous sa propre responsabilité (par exemple par téléchargement) en temps utile avant la fin du contrat. Sur demande, le fournisseur doit soutenir le client à cet égard. Le client ne pourra généralement plus accéder à ces fichiers de données après la résiliation du contrat, ne serait-ce que pour des raisons de droit de la protection des données.

7. Protection des données

7.1. Dans la mesure où le fournisseur peut accéder aux données personnelles du client ou à partir de l'espace client, le fournisseur agit exclusivement en tant que responsable du traitement des commandes. Un contrat séparé pour le traitement des commandes (AVV) doit être conclu à cet effet.

8. Autres

8.1. En outre, les conditions générales du fournisseur s'appliquent.