

Fiche d'information client : Conditions relatives aux logiciels et services ITRS

Cette fiche d'information explique en langage clair les principaux éléments de nos Conditions Produit (les Conditions relatives aux logiciels et services du Fournisseur), à l'attention de vos équipes ventes, juridiques et commerciales. Il ne s'agit uniquement d'un résumé et d'un guide, ni modifiant ni remplaçant les Conditions Produit elles-mêmes, qui sont disponibles à l'adresse www.itrsgroup.com/legal et qui prévalent en cas de divergence. Pour toute question, veuillez vous adresser à votre interlocuteur ITRS habituel ou nous contacter à legal@itrsgroup.com.

Ce document porte sur les conditions commerciales et juridiques de notre contrat. Il ne traite pas de la protection des données : la manière dont nous traitons les éventuelles données à caractère personnel fait l'objet d'un document distinct : notre Avenant relatif au traitement des données (également disponible à l'adresse www.itrsgroup.com/legal); et n'est pas abordée ici.

Présentation d'ITRS

ITRS est une entreprise technologique mondiale qui fournit des logiciels et des services conçus pour aider les organisations à surveiller, analyser et optimiser la performance de leurs environnements technologiques critiques. Nos solutions accompagnent des clients dans de nombreux secteurs, en les aidant à maintenir la disponibilité, la performance et la résilience des systèmes qui sous-tendent leurs activités. En offrant une visibilité en temps réel, des informations exploitables et un accompagnement expert, ITRS permet aux organisations d'identifier plus rapidement les problèmes, de réduire le risque opérationnel et d'assurer la fourniture fiable de services critiques.

Nos produits

ITRS propose une gamme de solutions d'observabilité, de surveillance et de gestion de la performance conçues pour prendre en charge les applications, infrastructures et services numériques critiques, notamment :

- **Geneos** : surveillance et observabilité en temps réel des parcs informatiques complexes, aidant les organisations à identifier, analyser et résoudre les problèmes de performance sur les applications, infrastructures et services avant qu'ils n'affectent l'activité.
- **ITRS Analytics** : une capacité d'analyse en temps réel et de planification de la capacité qui transforme les données de surveillance et de télémétrie en informations exploitables, en recourant à la détection d'anomalies et à la prévision pour anticiper les problèmes, planifier la capacité et optimiser les coûts sur l'ensemble du parc informatique.
- **Opsview** : surveillance des infrastructures et des réseaux offrant une visibilité unifiée sur l'état, la disponibilité et la performance des environnements sur site, cloud et hybrides.
- **Uptrends et Ekara** : surveillance de l'expérience numérique qui mesure la disponibilité, la performance et l'expérience utilisateur des sites web, applications et API, en combinant la surveillance synthétique depuis des points de mesure répartis dans le monde et la surveillance des utilisateurs réels sur le web, le mobile et les applications critiques.

Selon le produit, notre logiciel est fourni soit installé dans votre propre environnement (« sur site » ou « on-premise »), soit délivré sous forme de service cloud (« SaaS »). Certains produits comportent également des fonctionnalités d'intelligence artificielle. L'utilisation de l'ensemble de nos logiciels et services est régie par nos Conditions Produit, qui forment un contrat avec vous dès lors la signature ou acceptation d'un Bon de Commande.

Nos conditions, plutôt que les vôtres

En résumé, ce sont nos conditions qui s'appliquent. L'utilisation de nos logiciels et services est soumise à nos Conditions Produit. Nous appliquons un ensemble de conditions homogène à toute notre clientèle afin de pouvoir fonctionner efficacement et proposer nos logiciels à un prix raisonnable, et nos Conditions Produit sont soigneusement rédigées pour refléter le fonctionnement réel de nos produits ainsi que l'équilibre des risques qui sous-tend notre tarification. Pour cette raison, et comme l'indique clairement la clause 1, les conditions figurant dans votre bon de commande, votre portail fournisseur ou votre dossier d'intégration des fournisseurs ne font pas partie du contrat et ne s'appliquent pas, même si nous ne nous y opposons pas. Nous préférons toujours consacrer notre temps à vous aider à tirer le meilleur parti de nos logiciels plutôt qu'à examiner et concilier des documents émanant de tiers.

Ajout de conditions supplémentaires ou spécifiques via le Bon de Commande

Nous savons que certains clients, notamment dans les secteurs réglementés, ont besoin de dispositions supplémentaires ou spécifiques, qu'il s'agisse d'un point commercial sur mesure ou d'une exigence réglementaire. Plutôt que de partir de votre propre modèle de contrat, la voie la plus simple et la plus rapide consiste à consigner toute condition supplémentaire ou convenue directement sur le Bon de Commande.

Le Bon de Commande fait partie du contrat et, lorsqu'il entre en conflit avec les Conditions Produit, il prévaut pour la commande concernée (clause 1). Ainsi, tout besoin spécifique de votre part (tarification ou modalités de paiement particulières, modification convenue d'une clause standard, ou disposition réglementaire précise) peut être inscrit sur le Bon de Commande et prévaudra sur le libellé standard dans cette mesure, sans qu'un accord client distinct soit nécessaire. Il vous suffit d'en faire part à votre interlocuteur ITRS habituel et nous le traiterons dans le Bon de Commande dans la mesure du possible.

Que se passe-t-il si nous avons des exigences réglementaires spécifiques ?

Nous comprenons que les clients des secteurs réglementés ont parfois besoin de dispositions supplémentaires pour satisfaire leurs propres obligations réglementaires, et nous sommes disposés à accueillir les exigences raisonnables dans la mesure du possible. En pratique, trois voies couvrent la plupart des besoins :

- **Protection des données** : la manière dont nous traitons les éventuelles données à caractère personnel est régie par notre Avenant relatif au traitement des données (le « DPA »), lequel est intégré au contrat. Il reflète nos pratiques de traitement et la législation applicable en matière de protection des données, de sorte qu'un DPA client distinct n'est généralement pas nécessaire.
- **Services financiers (DORA)** : si vous êtes soumis au règlement de l'UE sur la résilience opérationnelle numérique (DORA), la clause 20 confirme notre statut et énonce le soutien limité et proportionné que nous fournissons pour vous aider à respecter vos obligations au titre de DORA, ce qui, dans la plupart des cas, dispense d'un avenant DORA distinct : nous ne sommes pas un prestataire de services TIC désigné comme « critique ».

- **Tout autre besoin** : d'autres dispositions spécifiques ou réglementaires peuvent être consignées sur le Bon de Commande (voir ci-dessus), lequel prévaut sur les Conditions Produit pour la commande concernée.

Si vous avez une exigence particulière, il vous suffit d'en informer votre interlocuteur ITRS habituel et nous l'examinerons avec vous.

Principales stipulations de nos Conditions Produit

Formation de votre contrat (clause 1)

Votre contrat avec nous se compose d'un Bon de Commande et des présentes Conditions Produit. Ensemble, ils créent un accord contraignant, et chaque Bon de Commande constitue son propre contrat distinct. Nos Conditions Produit sont les seules conditions sur lesquelles nous contractons : les conditions figurant dans votre bon de commande, votre portail fournisseur ou votre dossier d'intégration des fournisseurs ne s'appliquent pas, même si nous ne nous y opposons pas. En cas de conflit entre un Bon de Commande et les Conditions Produit, le Bon de Commande prévaut pour la commande concernée (ce qui, comme expliqué ci-dessus, constitue le mécanisme d'acceptation de toute condition supplémentaire ou spécifique), et un ordre de priorité clair régit les autres documents composant le contrat.

Aucun concurrent direct (clause 2)

Nos concurrents directs ne peuvent ni accéder à nos produits ni les utiliser (y compris dans le cadre d'un essai gratuit), et ne peuvent les utiliser à des fins d'analyse comparative (benchmarking) sans notre accord écrit. Lorsque vous passez commande, vous confirmez que vous n'êtes pas un concurrent et que vous n'agissez pas pour le compte d'un concurrent. Cette disposition vise simplement à protéger notre propriété intellectuelle.

Essais gratuits et versions gratuites (clause 3)

Si vous découvrez un produit, nous pouvons vous accorder un essai gratuit pour une durée limitée (généralement 30 jours) dans un environnement hors production, afin que vous puissiez décider de l'acheter ou non. Nous proposons également certaines versions gratuites à fonctionnalités limitées de manière permanente, par exemple le compte de surveillance de sites web Uptrends « Free Forever ». Les essais et versions gratuites sont fournis « en l'état », sans garantie et à vos propres risques, et nous pouvons les modifier ou les retirer.

Abonnements et renouvellements (clause 4)

Un abonnement vous confère une licence d'utilisation du logiciel pour la durée de l'abonnement. Les abonnements se renouvellent automatiquement, pour une durée supplémentaire de 12 mois (ou d'un mois pour les formules mensuelles), sauf si l'une des parties notifie son intention de ne pas renouveler avant la fin de la période en cours. Ce préavis est de 90 jours pour les abonnements annuels et de 30 jours pour les abonnements mensuels. Certains de nos logiciels intègrent des composants open source, régis par leurs propres licences distinctes.

Logiciel sur site (clause 5)

Si vous exécutez notre logiciel dans votre propre environnement, nous vous accordons une licence pour la durée de votre abonnement. La répartition des responsabilités est simple : vous prenez en charge les éléments relevant de votre contrôle : le matériel, les systèmes d'exploitation, les réseaux et la sécurité nécessaires à l'exécution du logiciel, ainsi que la sauvegarde de vos propres données ; et nous prenons en charge le logiciel lui-même. Nous garantissons que, pendant les 30 premiers jours, le logiciel fonctionnera de manière

substantiellement conforme à sa documentation. Cette garantie ne couvre logiquement pas les problèmes échappant à notre contrôle, par exemple une utilisation abusive, l'exécution du logiciel sur des systèmes non pris en charge, ou des modifications apportées sans notre autorisation. Si un problème substantiel survient et que nous ne pouvons y remédier de manière raisonnable, vous pouvez cesser d'utiliser le logiciel concerné et nous vous rembourserons la part non utilisée de vos frais. Le maintien de cette voie de recours unique et claire rend les choses prévisibles pour chacune des parties.

Logiciel en tant que service (SaaS) (clause 6)

Pour nos produits cloud, notre objectif est simple : maintenir le service opérationnel et à votre disposition en permanence. Nous employons des efforts commercialement raisonnables pour maintenir le SaaS disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et nous visons un taux de disponibilité de 99,9 % mesuré sur l'année, abstraction faite de la maintenance planifiée et de toute indisponibilité causée par vos propres systèmes ou par notre fournisseur cloud sous-jacent, qui échappent à notre contrôle. Nous garantissons également que le SaaS fonctionnera de manière substantiellement conforme à sa documentation et, si un problème substantiel ne peut être résolu de manière raisonnable, vous pouvez résilier le service concerné et nous vous rembourserons la part non utilisée de vos frais. À la fin de votre contrat, vous disposez de 30 jours pour récupérer vos données avant que nous ne les supprimions, afin que rien ne soit perdu lors de la transition.

Fonctionnalités d'intelligence artificielle (clause 7)

Certains produits comportent des fonctionnalités d'IA. L'IA étant une technologie émergente et probabiliste, ses résultats peuvent parfois être inexacts, incomplets ou biaisés, nous vous conseillons donc de maintenir une intervention humaine et de vérifier de manière indépendante tout élément important avant de vous y fier. Les fonctionnalités d'IA peuvent recourir à notre propre IA, à un modèle tiers, ou à un modèle que vous choisissez de connecter vous-même, et vous êtes responsable de la manière dont vous les configurez et les utilisez. Les fonctionnalités d'IA sont fournies « en l'état », et notre responsabilité à leur égard est très limitée, en particulier lorsqu'elles sont proposées à titre gratuit ou d'essai.

Contrôle de l'utilisation (clause 8)

Afin de nous assurer que l'utilisation reste dans les limites de ce que vous avez payé, nous conservons des relevés de la manière dont le logiciel est utilisé, au moyen d'un outil d'audit pour le logiciel sur site, et de métriques d'utilisation pour le SaaS. Si l'utilisation dépasse le périmètre autorisé, nous pouvons facturer le supplément à nos tarifs standard avec effet rétroactif à la date de son commencement, et ajuster vos frais à l'avenir. Nous vous demandons de ne pas désactiver l'outil d'audit ni d'y porter atteinte.

Comment vous pouvez utiliser le logiciel (clause 9)

Vous (et vos utilisateurs autorisés) pouvez utiliser le logiciel pour vos propres besoins professionnels internes, dans les limites du périmètre que vous avez acquis. Vous ne pouvez ni copier, ni revendre, ni sous-licencier, ni faire de l'ingénierie inverse, ni l'utiliser pour développer un produit concurrent, et toute personne l'utilisant doit respecter notre Politique d'utilisation acceptable.

Prestataires de services gérés (clause 10)

Si vous utilisez notre logiciel pour fournir des services gérés à vos propres clients, la clause 10 l'autorise dans les limites convenues. En contrepartie, vos contrats avec ces clients doivent nous

protéger de la même manière que les présentes conditions, et vous assumez la responsabilité de l'utilisation du logiciel par ces utilisateurs.

Support (clause 11)

Nous fournissons un support pendant la durée de votre abonnement, conformément au plan de support que vous avez choisi, pour les versions prises en charge du logiciel. Si, dans le cadre du cycle de vie d'un produit, nous devons cesser de maintenir un composant, nous vous en informerons au moins six mois à l'avance.

Services professionnels et formation (clause 12)

Lorsque vous achetez des prestations de conseil ou de formation, nous les fournissons dans le cadre d'un énoncé des travaux et les facturons par journées entières. Si vous nous demandez d'intervenir sur site, vous prenez également en charge les frais raisonnables de déplacement, d'hébergement et de subsistance de nos collaborateurs. Les services doivent être utilisés dans un délai de 12 mois. Nous sommes propriétaires de ce que nous créons et vous accordons une licence d'utilisation des livrables pour vos besoins professionnels internes.

Si vous êtes à l'origine d'un retard — Dispense (clause 13)

Si nous sommes retardés ou empêchés d'accomplir une tâche parce que vous n'avez pas rempli votre part, par exemple en nous donnant accès ou en satisfaisant à un prérequis d'un énoncé des travaux, alors nous ne sommes pas responsables de ce retard, les échéances concernées sont reportées en conséquence, et vous prenez en charge nos coûts supplémentaires raisonnables.

Factures et paiement (clause 14)

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours. Point important : votre obligation de payer à temps ne dépend pas de l'achèvement de votre processus d'enregistrement des fournisseurs, d'intégration ou de bon de commande, et l'absence d'un numéro de bon de commande ne consiste pas un motif acceptable pour retard de paiement. Le solde impayé sera facturé avec des intérêts calculés sur une base de 4 % au-dessus du taux de base de la Banque centrale d'Angleterre, et nous nous réservons du droit de suspendre votre accès dès lors que des frais restent impayés.

Qui possède quoi ? (clause 15)

Nous (et nos concédants de licence) sommes titulaires de l'ensemble de la propriété intellectuelle relative à nos logiciels, à notre documentation et à notre IA. Vous conservez la propriété de vos propres données et matériels. Si vous nous transmettez des retours ou des suggestions concernant nos produits, nous sommes libres de les utiliser pour améliorer ce que nous faisons.

Si un tiers allègue que notre logiciel porte atteinte à sa propriété intellectuelle (clause 16)

Nous vous défendrons contre les réclamations de tiers alléguant que l'utilisation de notre logiciel porte atteinte à leurs droits d'auteur, droits sur les bases de données ou marques, et nous prendrons en charge les sommes prononcées à votre encontre, à condition que vous nous en informiez promptement et que vous nous laissiez gérer la réclamation. Certaines situations sont exclues (par exemple, vos propres modifications, une utilisation abusive, ou la combinaison de notre logiciel avec d'autres produits). Nous pouvons également obtenir le droit de continuer à

utiliser l'élément concerné, le remplacer, ou le retirer et vous rembourser. Il s'agit de votre voie de recours exclusive en cas d'atteinte à la propriété intellectuelle.

Limitations de responsabilité (clause 17)

Certaines responsabilités ne sont jamais exclues, en cas de décès ou de dommage corporel causé par une négligence, de fraude, et pour tout ce que la loi ne nous permet pas d'exclure. Au-delà de celles-ci, aucune des parties n'est responsable des pertes indirectes ou « consécutives » (telles que la perte de bénéfices ou d'activité), et notre responsabilité totale est plafonnée au montant le plus faible entre les frais payés au cours des 12 mois précédents et 100 000 £. Votre obligation de payer les frais que vous devez n'est pas plafonnée.

Fin du contrat (clause 18)

Chacune des parties peut mettre fin au contrat en cas de manquement grave (substantiel) non réparé dans un délai de 30 jours, en cas d'insolvabilité, ou pour des motifs liés aux sanctions. Nous pouvons également y mettre fin si vous enfreignez des clauses essentielles ou si vous ne payez pas dans un délai de 60 jours ; si nous y mettons fin en raison de votre défaillance, les frais en souffrance et les frais engagés restant dus pour la durée deviennent exigibles. Nous pouvons aussi suspendre l'accès, par exemple pour non-paiement, pour un problème de sécurité ou d'utilisation acceptable, ou pour maintenance, dans les situations prévues par la clause de suspension.

Confidentialité (clause 19)

Chacune des parties préserve la confidentialité des informations confidentielles de l'autre, ne les utilise qu'aux fins du contrat, et les restitue ou les supprime sur demande. Ces obligations perdurent pendant cinq ans après la fin du contrat et aussi longtemps que l'information demeure un secret d'affaires.

Clients des services financiers — DORA (clause 20)

Pour les clients réglementés au titre du règlement de l'UE sur la résilience opérationnelle numérique (DORA), la clause 20 confirme qu'ITRS n'est pas un prestataire de services TIC désigné comme « critique » et énonce le soutien limité et proportionné que nous fournissons pour vous aider à respecter vos propres obligations au titre de DORA de sorte que, dans la plupart des cas, vous n'aurez pas besoin que nous signions un avenant DORA distinct.

Autres stipulations importantes (clause 21)

Quelques points pratiques utiles à connaître : nous pouvons vous mentionner en tant que client et, avec une possibilité de relecture, créer une étude de cas ; aucune des parties n'est responsable des événements échappant à son contrôle raisonnable (force majeure) ; le contrat est régi par le droit anglais (Royaume-Uni) ; et les notifications formelles doivent être données par écrit.