



Conditions générales de vente

Licence et maintenance de la solution
AGATE

01/01/2016



CONDITIONS GENERALES DE LICENCE ET DE MAINTENANCE DE LA SOLUTION AGATE

DEFINITIONS

« **Anomalie Bloquante** » : désigne toute absence d'exécution d'une fonction ou défaut dans l'exécution d'une fonction rendant impossible l'utilisation de la Solution.

« **Anomalie Majeure** » : désigne tout défaut d'exécution d'une fonction affectant substantiellement l'utilisation de la Solution ayant une répercussion négative mais non bloquante pour l'exécution par le Client des tâches relevant de la Solution.

« **Anomalie Mineure** » : désigne tout défaut ne pouvant être qualifié ni d'Anomalie majeure ni d'Anomalie bloquante.

« **Anomalie(s)** » : désigne tout défaut de fonctionnement observé par le Client en utilisant la Solution, empêchant l'exécution de l'une des fonctions prévues dans la Documentation.

« **Compte Client** » : désigne le compte du Client pour accéder au Site et à la Solution, composé d'un identifiant propre au Client ainsi que d'un mot de passe.

« **Compte Utilisateur** » : désigne les comptes créés par le Client pour ses propres Utilisateurs.

« **Conditions particulières** » : désigne les mentions présentes dans la Proposition commerciale et relatives notamment aux conditions financières, aux délais d'exécution, aux prix des Services.

« **Contenu** » : désigne l'ensemble des documents et données, de toute nature, quel qu'en soit le support, utilisés par le Client ou les Utilisateurs ou les Invités via le Site et/ou la Solution.

« **Contournement** » : désigne l'action consistant, en cas de risque de retard dans la correction d'une Anomalie, à modifier de façon provisoire l'utilisation et/ou le paramétrage de la Solution, de telle manière que l'Anomalie, bien que subsistante, ne constitue plus un obstacle à une utilisation normale de la Solution par le Client.

« **Documentation** » : désigne les documents papiers ou les fichiers informatiques relatifs à l'utilisation de la Solution et fournis par le Prestataire, quels que soient leur format.

« **Evolutions mineures** » : évolutions liées à la correction de bugs et/ou de dysfonctionnements.

« **Evolutions majeures** » : désigne les améliorations et évolutions ergonomiques et/ou de performance et/ou de

nouvelles fonctionnalités, qui ne modifient pas substantiellement la version du Progiciel objet des contrats de licence et de maintenance.

« **Proposition commerciale** » : désigne la proposition faite par le Prestataire au Client pour déterminer les conditions, notamment financières, de fourniture de la Solution au Client et pour déterminer les services associés, ainsi que leur coût. La proposition commerciale comprend donc les Conditions particulières d'exécution du Contrat. La Proposition technique commerciale est valable 1 mois sauf mention contraire. Elle est établie par le Prestataire sur la base des informations communiquées par le Client. Toutes modifications de ces informations est susceptible de modifier les termes de la Proposition technique commerciale, notamment les conditions financières et les délais d'exécution. L'acceptation de la Proposition commerciale par le Client vaut commande ferme et irrévocable de la Solution et des Services qui y sont mentionnés, ainsi que acceptation des Conditions générales, des Conditions particulières et des Conditions générales d'utilisation.

« **Services** » : désigne les services de formation, de maintenance et de support fournis par le Prestataire au Client dans les conditions définies dans la Proposition commerciale.

« **Site** » : désigne le site internet ou la plateforme accessible via internet sur lequel ou laquelle le Client accède à la Solution.

« **Solution** » : désigne la solution AGATE et ses modules annexes accessible via les moyens décrits dans la Documentation ; la description de la Solution figure dans la Documentation ou dans la Proposition commerciale.

« **Maintenance corrective** » : comprend les prestations de maintenance, de support et d'assistance technique.

PREAMBULE ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après « les Conditions générales ») définissent les termes et conditions selon lesquelles la société Axess Onyx, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 72.000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Romans-sur-Isère sous le numéro 384 916 318, dont le siège social est situé 1 rue Mozart à Valence (26000), représentée son président exercice, dûment habilité aux fins des présentes, (ci-après « le Prestataire »), commercialise la Solution auprès de ses clients professionnels (ci-après « le Client »).

Toute Commande passée au Prestataire implique l'acceptation de plein droit et sans réserve des Conditions générales en vigueur à la date de passation de la Commande, et ceci quelles que soient les dispositions contraires pouvant figurer sur tout document émanant du Prestataire ou du Client (notamment leurs conditions générales d'achat). Elles annulent et remplacent toutes conditions antérieures.

Toute condition exorbitante des Conditions générales fera l'objet d'une convention écrite dérogatoire signée entre les parties concernées.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions générales avant la passation d'une Commande et avoir la capacité de contracter.

2. Le Prestataire a créé et développé la solution informatique AGATE (ci-après « la Solution ») accessible via internet

La Solution est louée par le Prestataire en mode « Software as a Service », c'est-à-dire en mode Saas.

3. Le Client souhaite recourir au Saas auprès d'un prestataire de service spécialisé dans le domaine de la formation professionnelle.

C'est donc en connaissance des objectifs poursuivis par le Client que le Prestataire a proposé sa Solution en mode Saas et émis une proposition commerciale.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation de la Solution à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat (ci-après « le Contrat ») a pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles le Prestataire met à la disposition du Client la Solution, ainsi que les Services commandés par le Client.

A ce titre, le Prestataire consent au Client, qui l'accepte :

- un droit d'utilisation finale personnel, non-exclusif et non-transférable de la Solution ;
- un droit d'accès au Site ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance de la Solution et d'assistance technique, dans les conditions définies ci-après et selon les options choisies par le Client et déterminées dans la Proposition commerciale.

Le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations et conseils permettant de prendre la mesure de la proposition du Prestataire.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent Contrat est formé des documents contractuels suivants (ci-après « les Documents contractuels ») :

- les présentes Conditions générales ;
- la Proposition commerciale et/ou le Devis et/ou les Conditions particulières et/ou le bon de commande ;
- les Conditions générales d'utilisation ;
- les éventuelles annexes ;
- les éventuels avenants.

Les Documents contractuels constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties, et remplacent tous autres accords et déclarations des Parties, écrit ou oraux.

Ils ne pourront être modifiés que par un avenant signé par les deux Parties.

ARTICLE 3 : DUREE DU CONTRAT

3.1 Le présent Contrat est conclu pour une durée spécifiée dans la Proposition commerciale, à compter de l'acceptation de la Proposition commerciale par le Client ou du début d'utilisation de la Solution par le Client.

A défaut de précision dans la Proposition commerciale, le Contrat est conclu :

- pour une durée de 12 mois dans le cadre d'une acquisition des licences par le Client ;
- pour une durée de 36 mois dans le cadre d'une location des licences par le Client.

A l'issue de cette période, le Contrat sera automatiquement renouvelé par période successive de un an, par tacite reconduction, sauf préavis adressé par l'une des Parties à l'autre Partie au moins six (6) mois avant la fin du Contrat par lettre recommandée avec avis de réception.

3.2 Le Contrat pourra être résilié par l'une des Parties, en cas d'inexécution par l'autre Partie d'une ou plusieurs de ses obligations contractuelles.

Dans cette hypothèse, la Partie estimant que son cocontractant manque à l'une ou plusieurs de ses obligations notifiera à l'autre Partie son intention de résilier le Contrat de façon anticipée, en lui indiquant la nature du manquement qu'elle lui reproche, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

La résiliation ne deviendra effective qu'au terme d'un délai de trois (3) mois après cette notification, à moins que dans ce délai, la Partie mise en demeure n'ait satisfait à son ou ses obligations contractuelles telles qu'elles étaient prévues dans les termes et conditions du Contrat.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispensera pas la Partie ayant été mise en demeure de respecter le Contrat de remplir les obligations contractées jusqu'à la date d'effet de la résiliation et ce, sans préjudice des dommages-intérêts qu'elle pourrait avoir à verser à l'autre Partie, supportant l'inexécution de l'obligation contractuelle.

La résiliation anticipée sera notifiée par une nouvelle lettre recommandée avec demande d'avis de réception et prendra effet à compter de sa date de première présentation, le cachet de la poste faisant foi.

Cette résiliation interviendra de plein droit et sans qu'une intervention judiciaire ne soit nécessaire.

3.3 Dans l'hypothèse d'une résiliation, pour quelque cause ce soit, le Client devra cesser d'utiliser tous ses codes d'accès à la Solution et au Site.

ARTICLE 4 : ACCES A LA SOLUTION – CREATION D'UN COMPTE – FONCTIONNEMENT DU COMPTE



4.1 Pour accéder à la Solution et disposer des Services de la part du Prestataire, le Client doit disposer d'un Compte.

4.2 En fonction des informations données par le Client et des Conditions particulières, le Prestataire ouvrira un Compte pour le Client. Il pourra également donner au client la possibilité d'ouvrir ses propres comptes pour les utilisateurs autorisés (ci-après « les Utilisateurs »). Le nombre maximum de Compte Utilisateurs est déterminé dans la Proposition commerciale et est égal au nombre de licences (pouvant être nominatives) achetées ou louées par le Client. Le nombre d'Utilisateurs (et donc de licences) pourra être augmenté selon devis complémentaire accepté par les Parties.

Le Compte sera accessible par le Client via un login et un mot de passe. Ces login et mot de passe sont personnels au Client et ne sont pas transmissibles à des tiers.

Le Client est le seul responsable des données qu'il communique via l'utilisation de la Solution et de la confidentialité de mot de passe qu'il a renseigné ou qui lui a été attribué. Toute perte, vol ou oubli de mot de passe devra être signalé au Prestataire dans les 24 heures.

Toute connexion à la Solution ou transmission de données effectuées à partir du Compte via la Solution sera réputée avoir été effectuée par le Client.

Le Client s'engage à mettre à jour les données qu'il a communiquées au Prestataire dans le cadre de la création de son Compte.

Le Client garantit au Prestataire l'exactitude des données et des informations qu'il fournit au Prestataire. Le Prestataire pourra à tout moment vérifier l'exactitude de ces informations et se réserve le droit de résilier unilatéralement, sans préavis, le Compte du Client en cas de transmission de données inexactes.

Toute personne physique engageant une personne morale en créant un Compte garantit le Prestataire qu'elle dispose de tous les pouvoirs pour représenter cette personne morale et l'engager contractuellement dans le cadre du présent Contrat.

4.3 L'ouverture d'un Compte permet au Client d'utiliser pour lui-même et pour l'ensemble des Utilisateurs la Solution, ainsi que de bénéficier des Services, tel que définis dans la Proposition commerciale.

Chaque Utilisateur peut utiliser la Solution en se connectant via son Compte.

Le Client est le seul et unique responsable de la connexion, et de ses conséquences, des Utilisateurs à la Solution via le Compte du Client.

Le Client s'engage à faire respecter par les Utilisateurs l'ensemble des obligations à sa charge au titre du présent Contrat et garantit le Prestataire à cet égard. Le Client reste le seul et unique interlocuteur du Prestataire.

Le Contenu peut être mis en ligne, consulté, complété ou modifié par les Utilisateurs, en fonction de leur niveau d'utilisation, en utilisant n'importe quel navigateur internet

ou lanceur d'application distante compatible avec la Solution et validé par le Prestataire.

4.4 L'accès au Site et/ou à la Solution pourra être suspendu temporairement par le Prestataire pour procéder à des opérations de maintenance ou à des mises à jour. Le Prestataire fera tout son possible pour que ces suspensions aient lieu en dehors des jours ouvrés et en dehors des plages horaires comprises entre 8h00 et 18h00.

Les opérations de maintenance et les mises à jour seront réalisées par le Prestataire :

- sans préavis en cas d'interruption inférieure à 1 heure ;
- en respectant un préavis de 24 heures en cas d'interruption supérieure à 1 heure.

En cas d'absolue nécessité, telle que par exemple l'apparition d'un dysfonctionnement susceptible de porter atteinte à la sécurité des Contenus et/ou de la Solution, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre immédiatement l'accès à la Solution et/ou au Site sans préavis.

Le Site et/ou la Solution peuvent être modifiés sans préavis par le Prestataire, sans préavis et sans que cela ne puisse remettre en cause le présent Contrat.

Le Prestataire ne pourra être reconnu responsable des impacts éventuels des indisponibilités de la Solution et/ou du Site sur l'activité du Client.

ARTICLE 5 : MAINTENANCE, SUPPORT ET ASSISTANCE

Le Prestataire assure le support et l'assistance techniques, ainsi que la maintenance corrective et évolutive de la Solution.

Le Prestataire met à disposition du Client un service de support disponible du lundi au vendredi de 9h à 12h00 et de 13h00 à 17h :

- par le portail internet d'assistance <http://assistance.onyxtplus.fr>
- de 9h à 12h et de 13h à 17h au numéro de téléphone suivant : 04.75.82.00.80

L'ensemble des délais et horaires communiqués dans le présent article 5 sont en jours et heures ouvrés du lundi au vendredi, hors jours fériés en France et s'entendent en heures légales en France métropolitaine.

Le Prestataire s'engage à proposer une solution pour remédier à l'Anomalie signalée par le Client, ou à proposer une solution de Contournement, dans les meilleurs délais.

5.1 Service assistance : les prestations d'assistance sont réalisées sous condition que le personnel exploitant ait suivi au préalable une formation sur les services, assurée par le Prestataire ou par une structure ou un tiers habilité par ce dernier.

L'assistance porte sur des questions relatives à l'utilisation courante du Progiciel et de son exploitation quotidienne et dans la limite de la description fonctionnelle décrite la Proposition commerciale et dans la Documentation.

Dans ce contexte, les différents domaines d'application des services "assistance" sont les suivants :

- assistance à l'utilisation : le Client dispose d'un service par mail lui permettant d'obtenir des informations générales et des réponses à ses questions d'utilisation courante concernant exclusivement des services décrits dans la Proposition commerciale.
- conseil : le Client a accès à l'assistance d'un technicien du Prestataire auquel il peut soumettre par mail des problèmes particuliers de paramétrage, d'utilisation et de fonctionnement des services.
- diagnostic : le Client a accès à l'assistance d'un technicien du Prestataire dans le cadre d'une maintenance dite de 1^{er} niveau (voir phase 1 ci-après) en vue d'un diagnostic de mauvais fonctionnement du service.
- administration : la personne chargée de l'administration du système informatique du Client a accès à l'assistance d'un technicien du Prestataire sur la mise en place de méthodes de sauvegardes et éventuellement d'assistance au rechargement des données à partir des sauvegardes faites par le Client.

Ne sont pas incluses dans les services assistance :

- Les prestations liées à la formation en ligne
- La réinstallation des systèmes d'exploitation des logiciels applicatifs et des paramètres après un incident lié au matériel ou à une défaillance de l'environnement général de l'exploitation
- Les recherches ou réparations liées aux attaques virales ou intrusions intempestives des systèmes du Client.
- Les recherches ou réparations liées aux dysfonctionnements du réseau local ou distant
- Les déplacements et interventions sur site du Client
- La reconstitution des fichiers autres que les programmes en cas de destruction accidentelle causée par une mauvaise manipulation du Client
- La maintenance, l'assistance et la mise à jour des logiciels de base.
- Le développement de nouveaux programmes et de nouvelles fonctionnalités
- Le travail d'exploitation proprement dit
- Les services autres que ceux spécifiés en Annexe 1
- Les fonctionnalités ou états ou éditions qui auraient été modifiés par d'autres tiers que le Prestataire lui-même
- Le matériel, les accessoires et les fournitures nécessaires
- Les modifications à apporter aux services pour une utilisation sur d'autres matériels ou périphériques que ceux initialement prévus
- Les services s'ils ne sont pas utilisés conformément à leurs spécifications

- Les problèmes ayant pour origine une utilisation d'un logiciel non couvert par le présent contrat
- Les problèmes ayant pour origine l'utilisation d'un matériel ou d'un système d'exploitation non vendu ou non agréé par le Prestataire
- Les problèmes ayant pour origine des modifications apportées aux services par le Client en-dehors de celles prescrites explicitement par le Prestataire
- L'ensemble des problèmes liés au fait que le Client ne respecte pas ses obligations au titre du présent contrat

5.2 Télémaintenance : la maintenance comprend également une télémaintenance via un outil de prise en main à distance compatible avec internet. Si le Client refusait l'installation de l'outil de télémaintenance proposé par le Prestataire, celui-ci se réserve le droit de facturer au Client les frais supplémentaires engendrés par ce refus (frais d'envoi, frais de déplacement, frais de mise en place d'une solution de télémaintenance différente de celle proposée par le prestataire, ...).

5.3 Maintenance corrective et Procédure : les prestations de maintenance corrective consistent dans la correction ou le Contournement de toute Anomalie qui apparaît lors de l'utilisation conforme du Progiciel.

Toute opération de maintenance corrective sera réalisée par le Prestataire selon le processus suivant, et sous réserve du respect par le Client dudit processus et des conditions décrites ci-après :

Phase 1 : déclaration de l'Anomalie par le Client et réception de la déclaration par le Prestataire : toute Anomalie doit être identifiée et décrite par le Client et notifiée au Prestataire selon les modalités définies ci-dessus, le Client doit décrire au Prestataire l'anomalie identifiée et détailler avec suffisamment de précisions la manière de la reproduire pour que le Prestataire puisse intervenir.

Phase 2 : diagnostic de l'Anomalie par le Prestataire : le Prestataire procédera au diagnostic de l'Anomalie, c'est-à-dire à sa vérification et à sa qualification, afin de déterminer son niveau de gravité (Bloquant, Majeur, Mineur) par rapport au niveau inscrit dans la déclaration réalisée par le Client et les causes et origines de celle-ci.

Phase 3 : correction de l'Anomalie : une fois l'Anomalie diagnostiquée, le Prestataire procédera à sa correction.

Phase 4 : mise à disposition de la correction par le Prestataire ou communication au Client des premiers éléments d'information et/ou de correction et/ou de Contournement pouvant être mis en œuvre.

Phase 5 : suivi de la résolution de l'Anomalie.

Le Prestataire s'engage à intervenir dans les meilleurs délais pour favoriser l'utilisation de la Solution par le Client.

5.4 Exclusions de maintenance corrective : le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance corrective dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignements ;



- utilisation de la Solution et/ou su Site de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ou aux dispositions du Contrat ;
- mauvaise utilisation de la Solution ;
- modification non autorisée de la Solution par le Client ou par des tiers ;
- manquement par le Client de ses obligations au titre du présent Contrat ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- implantation de tous progiciels, logiciels, ou système d'exploitation non-compatibles avec la Solution ou l'accès au Site ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- cas de force majeure ;

La maintenance corrective ne prend pas en compte :

- La formation des Utilisateurs aux évolutions apportées aux applications ;
- L'assistance répétée sur des points relevant de la formation ;
- L'assistance répétée sur des points décrits dans la Documentation ;
- La participation aux analyses, les développements et les installations de demandes d'évolutions ou de développements spécifiques demandés par le Client ;
- Les prestations d'installation, de paramétrage, d'interfaçage, des mises à jour de la Solution ;
- Les demandes d'intervention effectuées à la suite d'une anomalie générée par un élément de l'environnement (réseau téléphonique ou Internet, matériel, middleware, base de données, outils, applicatifs, réseau...) avec lequel la Solution interopère ;
- Les prestations d'administration des données, du système d'exploitation et réseau, des sauvegardes ;
- Les demandes d'intervention effectuées à la suite d'une anomalie générée par la cohabitation avec un progiciel (installation, modification,...) entravant l'exécution normale de la Solution ou celle des prestations de maintenance ;
- L'assistance sur les dysfonctionnements liés à la modification par le Client d'une application livrée par le Prestataire ;
- La fourniture de matériels et logiciels de base, éventuellement nécessaires à l'exploitation de nouvelles versions (mémoire, disque, ...) ;
- L'assistance sur les reconstitutions des fichiers en cas de destruction accidentelle ;
- L'assistance sur les dysfonctionnements occasionnés par :
 - o Un accident dû à une cause externe,
 - o Une manipulation non conforme aux préconisations du Prestataire
 - o Une utilisation de la Solution et du matériel à d'autres fins que celles définies dans le contrat.

5.5 Maintenance évolutive : le Prestataire assure la maintenance évolutive de la Solution.

Les évolutions mineures et les évolutions majeures décidées par le Prestataire seront mises à la disposition du Client à titre gratuit, qui s'engage à les accepter.

Les demandes d'évolution de la Solution pourront émaner du Client, du Prestataire, d'un Utilisateur ou encore de tous tiers.

Chaque demande d'évolution fera l'objet d'une évaluation technique et financière de la part du Prestataire.

Le financement de l'évolution, et notamment de l'étude de sa faisabilité, de sa réalisation, des phases de test ou encore des mises en service, pourra être assuré par le Client, le Prestataire, l'Utilisateur ou encore tous tiers.

Chaque demande d'évolution fera l'objet d'un devis rédigé par le Prestataire et transmis au demandeur.

Les droits de propriété intellectuelle des évolutions seront la propriété exclusive du Prestataire, sauf accord contraire écrit.

ARTICLE 6 : FORMATION – AUTRES PRESTATIONS

6.1 Formation : le Prestataire s'engage à mettre en place un service de formateurs destiné à former le Client à l'utilisation de la Solution.

Le plan de formation, si le Client en bénéficie, sera déterminé dans la proposition commerciale.

La facturation des prestations de formation n'est pas comprise dans la Redevance telle que définie à l'article « Conditions Financières ». Les prestations de formation feront donc l'objet d'une facturation annexe.

Le prix des prestations de formation est défini dans la Proposition commerciale ou, à défaut, selon devis complémentaire établi par le Prestataire.

6.2 Autres prestations : le Client peut commander au Prestataire d'autres prestations que celles définies au présent Contrat et/ou dans la Proposition commerciale (et notamment les prestations d'intégration, de chef de projet, d'audit...). Ces prestations feront l'objet d'un devis et d'une facturation complémentaires selon accord des Parties.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1 Il appartient au Client de s'assurer :

- de l'adéquation de la Solution et des Services à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la Documentation ;
- qu'il disposera de la compétence nécessaire pour l'utilisation de la Solution et des Services ;

7.2 Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent de faire transiter sur le Site et via la Solution un Contenu :

- contraire aux lois et règlements, ou violant les droits d'un tiers, et notamment comportant des propos diffamatoires ou injurieux, violents ou incitant à la violence, racistes ou xénophobes,

- pornographiques, pédopornographiques, contraires aux bonnes mœurs et à l'ordre public ;
- Ayant pour objet ou pour effet de désorganiser ou d'empêcher le fonctionnement normal du Site ou de la Solution (virus, logiciels, envoi massif de messages...);
- Intégrant des liens vers des sites tiers qui auraient un caractère illégal, notamment contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Le Client est le seul responsable de l'obtention de toutes les autorisations, notamment au titre des droits de propriété intellectuelle, nécessaires à la reproduction et à la mise en ligne du Contenu sur le Site via la Solution.

Le Client déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation du Contenu dans le cadre de l'utilisation de la Solution et qu'il peut en concéder librement licence au Prestataire.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être mise en œuvre et/ou retenue concernant le Contenu du Client.

Le Client garantit le Prestataire contre tous recours engagés à l'encontre du Prestataire et relatif au Contenu qu'il aurait mis en ligne. Le Client s'engage à ce titre à indemniser le prestataire de toute somme que le Prestataire pourrait être contraint de verser à cet égard, notamment de toute condamnation, honoraires d'avocat ou frais de justice.

Notamment le Client s'engage à indemniser, défendre et protéger le Prestataire et ses éventuels cocontractants ou sous-traitants, à ses propres frais, de et contre toutes réclamations, pertes, dommages (incluant les frais d'avocat), allégations ou responsabilités consécutives :

- à toute atteinte aux personnes ou au patrimoine de tiers du fait du Contenu ;
- à toute violation de lois françaises ou internationales du fait du Contenu ;
- au caractère illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire, ou allégué illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire, dudit Contenu.

Le Client s'engage à assurer la protection et la sécurité de son matériel informatique contre tout virus, toute intrusion ou tout dysfonctionnement, quelle qu'en soit la nature.

7.3 Le Client reconnaît avoir été informé par le Prestataire de l'ensemble des prérequis techniques nécessaires au fonctionnement optimal de la Solution et des Services.

Le Client est par ailleurs informé du fait que ces prérequis peuvent évoluer notamment pour des raisons techniques. Dans ce cas, le Client en sera informé au préalable.

7.4 Le Client est avisé qu'il devra collaborer de manière étroite et permanente avec le Prestataire en fournissant tous les renseignements nécessaires à la bonne réalisation de ses obligations par le Prestataire.

Le Client devra :

- se reporter à la Documentation de la Solution avant chaque demande de maintenance et décrire

- de façon précise et exhaustive les symptômes du problème rencontré ;
- coopérer de bonne foi avec le Prestataire, afin que celui-ci puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions ;
- autoriser le Prestataire à effectuer toutes les opérations de contrôle permettant de vérifier l'utilisation de la Solution conformément à sa Documentation associée, sous réserve de ne pas perturber le travail du Client de manière injustifiée ;
- fournir toutes les données, tous les programmes et tout le temps machine qui sera nécessaire au Prestataire pour la bonne exécution de ses obligations, sous réserve de ne pas perturber le travail du Client de manière injustifiée ; consigner chronologiquement toutes les Anomalies et les demandes d'intervention ;
- se doter des moyens techniques, nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat ;

Le Client sera responsable du Contenu, du contenu de toute base de données ainsi que celui de tout fichier de données, de la sélection et de la mise en place de contrôles sur leur accès et leur usage, des copies de sauvegarde.

ARTICLE 8 : QUALITE ET DISPONIBILITE DE LA SOLUTION, HEBERGEMENT

8.1 Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera pas tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements de la Solution et/ou du Site.

Il appartient au Client de respecter les dispositions du Contrat, et notamment les Conditions d'utilisation de la Solution.

8.2 La Solution est accessible par le Client à tout moment, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, selon un objectif de taux de disponibilité en heures ouvrées de 99,5% (soit du lundi au vendredi, de 8h à 12 h et de 14h à 18h hors jours fériés), à l'exception des périodes réservées à la sauvegarde des données ou des périodes de maintenance de la Solution.

L'accès à la Solution peut être momentanément interrompu pour des raisons de nécessité liée à la Solution et notamment afin d'assurer la maintenance des serveurs utilisés par le Prestataire.

En cas de faille de sécurité constatée par le Prestataire, de nature à compromettre la sécurité de la Solution et le Contenu du Client, le Prestataire pourra procéder, sans préavis, à une interruption momentanée de la Solution afin de remédier à la faille de sécurité dans les meilleurs délais.

Dans cette hypothèse, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ni mettre en jeu la responsabilité du Prestataire pour quelle que cause que ce soit.

8.3 Les modalités d'hébergement de la Solution, des données du Client et du Contenu sont déterminées dans la Proposition commerciale. Lorsque le Client choisit de faire héberger la Solution, les données ou le Contenu par le Prestataire, celui-ci s'engage à réaliser lui-même ou à sous-traiter ces prestations, ce que reconnaît et accepte le Client.

Dans le cas où le Client choisit de procéder lui-même à l'hébergement de la Solution, des données et/ou du Contenu, il assume l'entière responsabilité de cet hébergement et la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée à cet égard.

Par ailleurs, le Client s'engage à collaborer activement avec le Prestataire, notamment en permettant l'accès aux serveurs du Client par le Prestataire pour la réalisation des Prestations prévues au Contrat.

ARTICLE 9 : LICENCE

9.1 Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation de la Solution, pour ses besoins propres, durant toute la durée du Contrat.

Le Client ne peut utiliser la Solution que conformément à ses besoins et aux dispositions du Contrat. En particulier, la licence relative à la Solution n'est concédée que dans le seul but de permettre au Client l'utilisation de la Solution et de ses Opérations, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre la Solution conformément à sa destination, en mode Saas via une connexion internet. Le Client ne pourra en aucun cas mettre la Solution à disposition d'un tiers et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

9.2 Toute utilisation non expressément autorisée par le Prestataire au titre des présentes est illicite. Ainsi, il est notamment interdit au Client de procéder à :

- toute reproduction permanente ou provisoire, par quelque moyen que ce soit de la Solution ;
- toute représentation, diffusion ou commercialisation de la Solution, que ce soit à titre gracieux ou onéreux ;
- toute forme d'utilisation de la Solution de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un progiciel similaire équivalent ou de substitution ; Cette disposition ne fait pas obstacle à l'exploitation et la création par le Client de ses propres progiciels existant et futurs compte tenu de son métier ;
- toute mise à disposition directe ou indirecte de la Solution au bénéfice d'un tiers, notamment par location, cession, prêt ;
- l'adaptation, la modification, la correction, la transformation, la décompilation, l'arrangement de la Solution pour quelque raison que ce soit, notamment en vue de la création d'un progiciel et/ou d'un logiciel dérivé ou entièrement nouveau, sous réserve de l'application des dispositions de l'article L122-6-1 IV du Code de la propriété intellectuelle ;
- toute transcription, directe ou indirecte, ou traduction de la Solution dans d'autres langages, ainsi que sa modification ;
- toute utilisation pour un traitement non autorisé par le Prestataire.

Il est convenu entre les parties que le Client obtiendra le consentement explicite du Prestataire avant de confier toute prestation de services liée à la Solution à tout tiers.

En cas de manquement à cette obligation, nonobstant le droit pour le Prestataire de résilier le présent Contrat, les modalités d'exercice de la maintenance telles que définies à l'article 5 seront, si nécessaire, soumises à un audit préalable, facturé par le Prestataire au Client.

ARTICLE 10 : TRAITEMENT DES DONNEES

10.1 Données personnelles

Si les données transférées par le Client via le Site et/ou la Solution comportent des données à caractère personnel, le Client garantit le Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « informatique et liberté », et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles. A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites ou hébergées via la Solution.

Le Client s'engage, en cas de données sensibles, à mettre en œuvre les moyens techniques pour assurer leur confidentialité conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 dite « informatique et liberté ».

Le Client garantit le Prestataire qu'il a bien réalisé l'ensemble des déclarations nécessaires conformément à son activité, et notamment les déclarations auprès de la Commission Nationale Informatique et libertés (CNIL).

10.2 Cookies

Afin d'optimiser l'utilisation de la Solution, et de procéder à des analyses statistiques, le Prestataire utilise des « cookies » permanents et temporaires. Les cookies temporaires sont éliminés automatiquement à la fermeture du navigateur internet utilisé.

Le Client est également informé que l'utilisation des cookies est indispensable au bon fonctionnement de la Solution.

ARTICLE 11 : CONDITIONS FINANCIERES

Le Client s'engage à verser, en contrepartie des prestations fournies par le Prestataire, une redevance mensuelle définie dans la Proposition commerciale (ci-après « la Redevance »).

Les prix mentionnés dans la Proposition commerciale s'entendent hors taxes et hors frais.

Sur décision unilatérale du Prestataire, à chaque reconduction du contrat, les prix conclus entre les Parties pourront faire l'objet d'une revalorisation conformément à la formule suivante prenant en compte l'indice Syntec :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé



S0 : indice Syntec de référence retenu (l'indice Syntec retenu par le Prestataire ne pourra pas être antérieur aux six derniers mois précédents la date de reconduction du Contrat.

S1 : dernier indice publié à la date de révision

L'adresse de facturation du Prestataire est celle de son siège social indiquée en tête des présentes.

Les factures sont payables à 30 jours date de facturation, sans escompte.

En cas de retard de paiement, il sera appliqué à compter de la date d'exigibilité de la facture jusqu'à la date du paiement effectif et sans qu'un rappel soit nécessaire, un intérêt de retard égal aux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, outre l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévue à l'article L.441-6 du Code de commerce et précisée par le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012, d'un montant de 40 €, ou toute disposition qui s'y substituerait, ainsi que les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) et ce, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement et 15 (quinze) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse, le Prestataire pourra suspendre la fourniture de tout ou partie des Services.

Dans le cas où le non-paiement persisterait, le Prestataire pourra résilier le Contrat aux torts du Client, de plein droit, et dans le délai qui sera indiqué dans la mise en demeure visée ci-dessus sans nouvelle mise en demeure.

ARTICLE 12 : PROPRIETE

12.1 Le Client demeure propriétaire des droits de propriété relatifs au Contenu, et sauf autorisation expresse du Client, le Prestataire s'interdit d'utiliser, de reproduire, d'adapter, de modifier, de publier ou de distribuer tous éléments du Contenu du Client.

Le Client reconnaît que le Prestataire pourra intervenir sur le Contenu, sur sa demande, notamment aux fins d'utilisation des Opérations (archivage, signature, validations, téléchargements...).

A ce titre, le Client concède au Prestataire une licence non exclusive et mondiale, gratuite, lui permettant notamment d'héberger, de mettre en cache, de copier et d'afficher le Contenu, aux seules fins de l'exécution de la Solution et des Services.

12.2 Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété, notamment intellectuels, relatifs à tout élément de la Solution et/ou du Site, ainsi que plus généralement de l'infrastructure informatique de la Solution et/ou du Site (notamment texte, graphique, logo, noms, marques, désignations, fonctionnalités, images, sons, données...).

Le présent Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur la Solution et/ou le Site. La mise à disposition temporaire de la Solution dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété au bénéfice du Client.

A ce titre, le Client s'interdit notamment de reproduire, représenter, télécharger, copier, altérer, transmettre, diffuser, vendre, louer, concéder ou exploiter, en tout ou partie et de quelque manière que ce soit, sur quelque support que ce soit, la Solution et/ou le Site et/ou tout élément de la Solution et/ou du Site.

Le Client se porte fort du respect de l'ensemble des dispositions du Contrat par les Utilisateurs et les Invités.

ARTICLE 13 : GARANTIE D'EVICION

13.1 Le Prestataire garantit la conformité du Progiciel aux caractéristiques fonctionnelles et techniques figurant dans la Documentation.

Le Prestataire ne donne aucune garantie, quelle qu'elle soit, y compris la garantie de fonctionnement continu en cas d'absence d'erreur du Progiciel. Le Prestataire ne garantit pas l'adaptation du Progiciel aux besoins spécifiques du Client, puisqu'il lui appartient de vérifier cette adéquation avant la conclusion du présent Contrat.

13.2 Le Prestataire déclare être le propriétaire exclusif du Progiciel.

A ce titre, il garantit le Client de toute action en contrefaçon qui serait engagée contre lui. Toutefois, le Client doit avertir le Prestataire, immédiatement et par écrit, de l'existence d'une procédure judiciaire et lui apporter une assistance raisonnable pour la défense de cette action. Le Prestataire a seule autorité pour assurer la défense de l'action ou pour transiger sur l'action.

ARTICLE 14 : RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE

Les Parties sont responsables de la parfaite exécution des obligations mises à leur charge en vertu du Contrat.

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution du Contrat.

En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes de dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des Tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement de deux (2) fois le montant de la redevance annuelle telle que définie dans la Proposition commerciale.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en



cas de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

ARTICLE 15 : REVERSIBILITE

En cas de cessation du Contrat, qu'elle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer ou à détruire, dans un délai de quatre-vingt-dix jours (90) jours à compter de la réception de la demande du Client formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, l'ensemble du Contenu lui appartenant. Cette restitution se fera sous la forme d'un export Excel des données.

En cas de restitution du Contenu, celle-ci se fera selon le tarif forfaitaire suivant : mille (1.000) euros, sous réserve de prestations complémentaires qui pourront faire l'objet un devis spécifique.

Le Client s'engage à collaborer activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération du Contenu.

ARTICLE 16 : CONFIDENTIALITE

Tant pendant la durée du présent Contrat qu'après son expiration pour quelque cause que ce soit, les Parties s'engagent à ne pas divulguer et à préserver le caractère confidentiel :

- des dispositions du présent Contrat,
- de toutes les données techniques et commerciales ainsi que de toutes autres informations générales qui lui auront été communiquées par l'autre Partie relativement à son activité et à sa stratégie,

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter la même obligation par leurs dirigeants, préposés, salariés, agents et prestataires extérieurs avec lesquels elles pourraient être amenées à collaborer dans le cadre du Contrat. Elles se portent garantes du respect de cette obligation par ceux-ci.

Cette obligation expirera cinq (5) ans après la cessation du Contrat ou de son dernier renouvellement.

La présente obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations reçues, lorsque les Parties peuvent valablement donner la preuve :

- qu'elles les ont obtenues légalement,
- qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation.

ARTICLE 17 : NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des Parties s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement tout membre du personnel de l'autre Partie (sauf accord préalable écrit de l'autre Partie).

La présente interdiction s'applique pendant toute la durée du présent contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa cessation, pour quelque cause qu'elle survienne.

ARTICLE 18 : DISPOSITIONS DIVERSES

18.1 Elections de domicile

Les Parties élisent domicile à leurs adresses respectives énoncées en en-tête des présentes.

Tout changement de domicile et/ou de siège social devra être notifié à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. A défaut, les notifications seront valablement faites à la dernière adresse connue.

18.2 Notifications

Toutes notifications entre les Parties en application du présent Contrat devront être adressées à leur siège social. Le siège social des Parties au jour de la signature du contrat figure en tête du présent Contrat