

## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICES

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute souscription par un client professionnel à un abonnement à l'utilisation à distance de la solution So4Horsys commercialisée par la société PROGRH consultemps et éditée par la société ASYS.

Le Client s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de prestations de services et reconnaît que **le fait d'accepter la proposition commerciale (ci-après la « Proposition ») remise par PROGRH consultemps implique son adhésion aux présentes Conditions Générales et vaut souscription à l'abonnement de la solution So'Horsys.**

La Proposition et les CG forment ensemble le contrat liant les parties (ci-après le « Contrat »).

En cas de contradictions entre la Proposition et ces Conditions Générales, les dispositions de la Proposition prévalent.

## TABLE DES MATIÈRES

|           |  |           |    |
|-----------|--|-----------|----|
| <b>1</b>  | <b>PREAMBULE</b>   | <b>3</b>  |    |
| <b>2</b>  | <b>DEFINITIONS</b>   | <b>3</b>  |    |
| <b>3</b>  | <b>OBJET</b>   | <b>5</b>  |    |
| <b>4</b>  | <b>DOCUMENTS CONTRACTUELS</b>                                      | <b>5</b>  |    |
| <b>5</b>  | <b>DUREE</b>   | <b>5</b>  |    |
| <b>6</b>  | <b>MODALITES D'INSTALLATION ET DE CONFIGURATION D'EXPLOITATION</b> | <b>5</b>  |    |
| 6.1       | <i>INSTALLATION DE LA SOLUTION – MODES D'HEBERGEMENT</i>           |           | 5  |
| 6.2       | <i>CONFIGURATION D'EXPLOITATION</i>                                |           | 6  |
| <b>7</b>  | <b>IDENTIFICATION ET CONNEXION</b>                                 | <b>6</b>  |    |
| <b>8</b>  | <b>INTEGRATION</b>   | <b>6</b>  |    |
| 8.1       | <i>CONCEPTION</i>  |           | 6  |
| 8.2       | <i>REALISATION</i>   |           | 6  |
| 8.3       | <i>RECETTE</i>   |           | 7  |
| 8.4       | <i>DEVELOPPEMENTS</i>  |           | 7  |
| 8.5       | <i>LIMITATION DE LA RESPONSABILITE</i>                             |           | 7  |
| <b>9</b>  | <b>GESTION DE PROJET</b>   | <b>8</b>  |    |
| <b>10</b> | <b>INTERVENTIONS SUR SITE</b>                                      | <b>8</b>  |    |
| <b>11</b> | <b>SERVICES DE MAINTENANCE</b>                                     | <b>8</b>  |    |
| 11.1      | <i>SIGNALEMENT DES ANOMALIES</i>                                   |           | 8  |
| 11.2      | <i>SUIVI</i>   |           | 8  |
| <b>12</b> | <b>PROPRIETE INTELLECTUELLE</b>                                    | <b>9</b>  |    |
| 12.1      | <i>DROIT D'UTILISATION DE LA SOLUTION</i>                          |           | 9  |
| 12.1.1    | <i>Droit d'utilisation du Service</i>                              |           | 9  |
| 12.1.2    | <i>Déclaration d'usage</i>   |           | 9  |
| 12.1.3    | <i>Interdictions du Client</i>                                     |           | 9  |
| 12.2      | <i>PROPRIETE DU PRESTATAIRE</i>                                    |           | 10 |
| 12.3      | <i>PROPRIETE DU CLIENT</i>   |           | 10 |
| 12.4      | <i>CESSION DES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES AUTONOMES</i>            |           | 10 |
| 12.5      | <i>LICENCE SUR LES API DEVELOPPES PAR LE PRESTATAIRE</i>           |           | 10 |
| <b>13</b> | <b>LIENS HYPERTEXTES / SITES TIERS</b>                             | <b>10</b> |    |
| <b>14</b> | <b>MESURES TECHNIQUES DE PROTECTION</b>                            | <b>11</b> |    |
| <b>15</b> | <b>GARANTIES EN CONTREFAÇON</b>                                    | <b>11</b> |    |
| <b>16</b> | <b>CONDITIONS FINANCIERES</b>                                      | <b>12</b> |    |
| 16.1      | <i>PRIX DES SERVICES</i>   |           | 12 |
| 16.1.1    | <i>Acompte</i>   |           | 12 |
| 16.1.2    | <i>Modes de facturation des Services</i>                           |           | 12 |
| 16.1.3    | <i>Prix des services d'Intégration</i>                             |           | 12 |
| 16.1.4    | <i>Redevances de Licences et Maintenance</i>                       |           | 12 |
| 16.1.5    | <i>Prix des autres Services</i>                                    |           | 13 |
| 16.2      | <i>PENALITES DE RETARD</i>   |           | 13 |
| 16.3      | <i>REVISION TARIFAIRE</i>  |           | 13 |
| 16.4      | <i>PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES</i>                                 |           | 13 |
| 16.5      | <i>FACTURE ELECTRONIQUE</i>  |           | 13 |
| <b>17</b> | <b>OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE</b>                                  | <b>14</b> |    |
| <b>18</b> | <b>OBLIGATIONS DU CLIENT</b>                                       | <b>14</b> |    |
| <b>19</b> | <b>RESPONSABILITE</b>  | <b>14</b> |    |
| <b>20</b> | <b>FORCE MAJEURE</b>   | <b>15</b> |    |
| <b>21</b> | <b>CLAUDE D'IMPREVISION - EVENEMENTS EXCEPTIONNELS</b>             | <b>15</b> |    |
| <b>22</b> | <b>ASSURANCES</b>  | <b>16</b> |    |
| <b>23</b> | <b>PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL</b>                | <b>16</b> |    |
| 23.1      | <i>PRESTATAIRE « SOUS-TRAITANT »</i>                               |           | 16 |
| 23.3      | <i>STATISTIQUES ANONYMES</i>                                       |           | 17 |
| 23.4      | <i>LIMITATION DE RESPONSABILITE</i>                                |           | 17 |
| <b>24</b> | <b>SOU-S TRAITANCE</b>   | <b>18</b> |    |

|           |  |           |    |
|-----------|--|-----------|----|
| <b>25</b> | <b>REFERENCE COMMERCIALE</b>   | <b>18</b> |    |
| <b>26</b> | <b>CONFIDENTIALITE</b>   | <b>18</b> |    |
| <b>27</b> | <b>LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION</b>                             | <b>19</b> |    |
| <b>28</b> | <b>RESPECT DE LA REGLEMENTATION RELATIVE AU DROIT SOCIAL</b>               | <b>19</b> |    |
| 28.1      | <i>STATUT DES INTERVENANTS</i>   |           | 19 |
| 28.2      | <i>TRAVAIL DISSIMULE</i>   |           | 19 |
| <b>29</b> | <b>NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL</b>                                      | <b>20</b> |    |
| <b>30</b> | <b>CESSION</b>   | <b>20</b> |    |
| <b>31</b> | <b>RESILIATION ANTICIPEE</b>   | <b>20</b> |    |
| <b>32</b> | <b>CONSEQUENCES DE LA FIN DU CONTRAT</b>                                   | <b>20</b> |    |
| 32.1      | <i>FIN DE L'HEBERGEMENT</i>  |           | 20 |
| <b>33</b> | <b>LOI APPLICABLE, LITIGES ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE</b>                | <b>21</b> |    |
| <b>34</b> | <b>CLAUSES GENERALES</b>   | <b>21</b> |    |
|           | <b>ANNEXE N°1 – DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE DES PROGICIELS</b> | <b>22</b> |    |
|           | <b>ANNEXE N°2 – DESCRIPTION DES SERVICES DE TELESERVICE</b>                | <b>25</b> |    |
|           | <b>ANNEXE N° 3 – CGV EDITEUR</b>   | <b>27</b> |    |



## 1 PREAMBULE

Le Prestataire est spécialisé dans la fourniture de services de conception, d'intégration, de personnalisation, d'évolution, de maintenance et d'exploitation de plusieurs logiciels édités par des éditeurs tiers. Pour mener à bien ces missions, le Prestataire met à la disposition du Client des outils, des services et des compétences techniques professionnelles pour leur exploitation.

Le Client souhaite avoir recours aux services du Prestataire.

La Commande du Client est soumise aux présentes conditions générales de prestation de service, ce que le Client reconnaît.

## 2 DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes, les termes utilisés et débutant par une majuscule ont, sauf stipulation contraire, la signification qui leur est donnée ci-après. Ces termes sont indifféremment employés au singulier ou au pluriel.

« **Affilié** » : désigne toute entité contrôlée par le Client ou par le Prestataire (à savoir toute société contrôlée par le Client ou le Prestataire ou contrôlant le Client ou le Prestataire ou sous contrôle commun avec le Prestataire ou le Client au sens de l'article L.233-3 I du Code de commerce) ;

« **Anomalie** » désigne un dysfonctionnement de la Solution, reproductible par le Prestataire, empêchant son utilisation conformément à la Documentation associée ;

« **Anomalie Bloquante** » désigne une Anomalie rendant impossible pour l'ensemble des utilisateurs l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités indispensables de la Solution pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement permettant d'atteindre le même niveau de fonctionnalité.

« **Anomalie Majeure** » désigne une Anomalie provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution.

« **Anomalie Mineure** » désigne une Anomalie qui n'est ni Bloquante, ni Majeure.

« **Interlocuteur Nommé** » désigne toute personne préalablement formée à l'utilisation de la Solution par le Prestataire et mettant régulièrement à jour ses connaissances, pouvant accéder aux Services de Maintenance et nommément désignée par le Client lors de la signature du Contrat. Tout changement devra être notifié au Prestataire.

« **Commande** » désigne les Prestations fournies au titre d'un Devis émis par le Prestataire et signé par le Client.

« **Configuration** » désigne les serveurs, systèmes d'exploitation, bases de données et autres applications informatiques requises pour l'utilisation de la Solution.

« **CGPS** » ou « **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales de prestation de service et leurs Annexes.

« **Offre commerciale** » ou « **Devis** » : désigne-le(s) document(s) précisant les Prestations et détaillant notamment, le périmètre d'intervention de la Prestation, le périmètre de la licence consentie au Client, le chiffrage détaillé de la Prestation ainsi que l'ensemble des stipulations complémentaires et/ou particulières éventuellement convenues entre le Prestataire et le Client.

« **CRI** » : désigne le compte-rendu d'intervention signé par le Client actant la fin du paramétrage de la Solution.

« **CRA** » : désigne le compte-rendu d'intervention signé par le Client actant une journée ou période de facturation.

« **Contrat** » désigne l'ensemble des documents contractuels tels que définis à l'article 3 ainsi les Annexes et avenants éventuels au présent Contrat de distribution.

« **Documentation** » désigne la description des fonctionnalités et du mode d'emploi de la Solution. Elle est disponible dans la Solution ou sur simple demande écrite du Client au Prestataire.

« **Données Personnelles** » désigne les données telles que définies à la Réglementation relative à la Protection des Données ;

« **Données du Client** » désigne les données, fichiers et contenus du Client et/ou ses Utilisateurs et/ou ses prospects, partenaires ou clients finaux, chargés, hébergés et traités dans le cadre de la Prestation. Les Données restent en toute hypothèse la propriété du Client, et sont traitées dans le respect des engagements de confidentialité et de sécurité stipulés au Contrat.

« **Éditeur** » désigne l'éditeur de la Solution commercialisée pour le Client.

« **Hébergement** » désigne la reproduction sur l'infrastructure du Prestataire, de l'Éditeur, du Client ou de tout tiers désigné par le Client, de l'ensemble de la Solution constitutive de la Prestation ainsi que des Données du Client aux fins d'exécution du service.

« **Informations Confidentielles** » désigne des informations ou données de nature technique, commerciale, financière ou autre, transmise entre les Parties incluant, sans limitation tous documents écrits ou imprimés, plans, tous échantillons, modèles, ou, plus généralement, tous moyens ou supports de divulgation ;

« **Intégration** » désigne l'assemblage par le Prestataire (i) de la Solution, (ii) de l'architecture technique et (iii) des développements, notamment par le paramétrage, la configuration et l'interfaçage au sein du système du Client. L'intégration comprend la production de la Documentation, l'installation (ou l'assistance à installation), le chargement des Données (ou l'assistance au chargement des Données) et la formation des Utilisateurs.

« **Licence** » désigne la (les) licence(s) d'utilisation de la Solution concédée par le Prestataire au Client dans les conditions définies au Contrat.

« **PV de Recette** » ou « **Procès-verbal** » désigne la « vérification d'aptitude au bon fonctionnement », phase précédant la mise en exploitation de la Solution sur l'environnement de production du Client avec ses Données réelles. La signature du PV de Recette Provisoire entraîne l'enclenchement, aux dates prévues par les Parties de la phase de Recette Définitive définie ci-après.

« **Niveaux de service** » désigne les niveaux de services de Maintenance et d'Hébergement proposées par le Prestataire et figurant en Annexes.

« **Règlementation relative à la Protection des Données** » ou « **Règlementation** » désigne les lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD) et la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004.

« **Recette** » désigne la procédure de recette mise en place afin de vérifier la conformité de la Solution après le paramétrage. La Recette comprend :

- La vérification d'aptitude au bon fonctionnement (Recette Provisoire) de la Solution au terme de son initialisation ;
- La vérification de service régulier (Recette Définitive) de la Solution mise en production

« **Requalification** » : Désigne l'opération par laquelle le Prestataire valide la qualification d'Anomalie envisagée par le Client (Mineure, Majeure, Bloquante) ou procède à une requalification de l'Anomalie, à sa discrétion. Les demandes de prise en charge ne permettant pas au Prestataire de qualifier une quelconque Anomalie ne sont pas prises en compte au titre de la Maintenance.

« **Service de Maintenance** » désigne les prestations d'assistance et de maintenance fournies par le Prestataire au titre du présent Contrat dans les conditions ci-après définies. La maintenance peut comprendre, en fonction des options souscrites par le Client.

« **Service** » ou « **Prestation** » désigne les prestations objet du Contrat, fourni par le Prestataire et acquis par le Client dans le cadre du Contrat. Le Service inclut (i) l'Intégration de la Solution, (ii) la concession de Licences, (iii) les services de Maintenance, (vi) les éventuels services d'Hébergement ainsi que toute prestation complémentaire convenue entre les Parties.

« **Site** » désigne le lieu d'installation de la Solution chez le Client. Ce Site peut être différent du ou des sites dans lesquels se trouvent les Utilisateurs de la Solution ;

« **Solution** » désigne le(s) logiciel(s) ou les services applicatifs distants identifié(s) dans la Commande, ainsi que l'ensemble des ressources techniques, de licences système, ainsi que des services associés, commercialisé(s) par le Prestataire ainsi que sa (leurs) Documentation(s) associée(s).

« **Ticket** » : Désigne la demande de prise en charge en cas d'Anomalie, effectuée à l'initiative exclusive du Client, via l'espace dédié sur parthena.com. Le Prestataire s'engage à prendre en charge cette Anomalie, à procéder à la Requalification de celle-ci et proposer une solution corrective ou de contournement dans les délais figurant en Annexes.

« **Utilisateurs** » désigne toute personne physique autorisée par le Client et préalablement formée par le Client ou par le Prestataire aux fins d'utilisation de la Solution. Ces personnes physiques peuvent être des préposés du Client agissant pour son compte, des préposés des Affiliés du Client, des sous-traitants mandatés par le Client aux fins d'utilisation pour son compte de la Solution, ou des clients finaux du Client. Le périmètre des Utilisateurs est défini dans l'Offre commerciale.

### **3 OBJET**

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services applicables à l'ensemble des Prestations réalisées par le Prestataire dans le cadre des Commandes passées entre les Parties. Chaque Commande signée entre les Parties sera par conséquent soumise à l'ensemble des dispositions du présent Contrat.

### **4 DOCUMENTS CONTRACTUELS**

L'accord entre les Parties est intégralement et exclusivement composé des documents suivants :

- L'Offre commerciale
- Les Annexes des Conditions Générales de Prestation de Services
- Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services.

Les documents contractuels définis ci-dessus expriment l'intégralité des obligations des Parties, à l'exclusion de tout autre document.

Il est entendu que les documents contractuels s'expliquent mutuellement. Toutefois, en cas de contradiction ou de divergence entre les termes des documents contractuels, les documents prévaudront les uns par rapport aux autres dans l'ordre de priorité ci-avant. Une exception est admise pour la gestion du projet et la méthodologie de mise en œuvre, l'offre commerciale prévaudra sur les autres documents en cas de contradiction ou de divergence.

Toute modification dans le contenu des Prestations doit faire l'objet d'une nouvelle Commande.

### **5 DUREE**

Le Contrat est conclu pour une durée de trente-six (36) mois. Le Contrat sera renouvelé par tacite reconduction par périodes successives d'une durée équivalente, sauf mention contraire dans l'offre commerciale et sauf résiliation par l'une ou l'autre des Parties notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de trois (3) mois précédant l'échéance contractuelle en cours.

### **6 MODALITES D'INSTALLATION ET DE CONFIGURATION D'EXPLOITATION**

#### **6.1 INSTALLATION DE LA SOLUTION – MODES D'HEBERGEMENT**

La Solution sera installée à l'aide d'un support physique ou de manière dématérialisée, en fonction de l'éligibilité de la Solution concernée. L'installation sera réputée acquise dès la validation par le Client du CRI ou du PV.

Pour toute mise en fonctionnement, le Client s'engage à transmettre au Prestataire, l'adresse électronique permettant à cette dernière de lui fournir les éléments d'activation de la Solution.

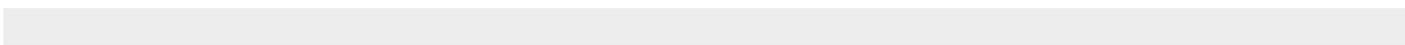
Le Client est responsable de l'exactitude des informations fournies en vue de l'expédition par le Prestataire de la Solution (notamment de la bonne orthographe des adresses, de leur mise à jour régulière...).

En cas d'impossibilité pour le Prestataire de procéder à l'envoi des modalités d'activation de la Solution aux coordonnées fournies par le Client, ce dernier s'engage à transmettre au Prestataire dans les meilleurs délais les informations de contact utiles à la mise en place de ces logiciels. En tout état de cause, le Prestataire ne pourra être tenue pour responsable de tout retard de mise en place de la Solution imputable au Client.

Le processus de mise en fonctionnement est spécifique à chaque Solution. De ce processus, dépend l'hébergement de la Solution.

Le mode d'hébergement choisi pour le Client est précisé dans l'Offre commerciale.

Pour les Solutions SaaS ou les Solutions hébergées directement chez l'Editeur, l'installation de la Solution consiste en l'envoi des modalités d'activation de la Solution. La mise en fonctionnement est entièrement dématérialisée.



La dernière version des CGV de l'Editeur ainsi que le document du ou des logiciels sont accessibles par l'adresse qui figure en Annexe 3.

## **6.2 CONFIGURATION D'EXPLOITATION**

Il appartient au Client de disposer d'un accès web et de s'assurer de la compatibilité de son environnement informatique avec le Service. Le Service ne peut pas être mis en œuvre tant que le Client ne met pas son système informatique en conformité.

Le Service ne peut être utilisé que sur une Configuration d'utilisation respectant les recommandations du Prestataire et/ou de l'Editeur. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que la Solution est utilisée sur une Configuration conforme à la Documentation et que cette Configuration est compatible avec l'ensemble des systèmes d'exploitation utilisés. La Configuration est choisie par le Client dans le respect des critères définis par le Prestataire. Le Client reconnaît que ces critères ont vocation à évoluer dans le temps, notamment en fonction de l'évolution des technologies et de celle des produits tiers.

En cas de modification de la Configuration d'utilisation initiale, le Client en informe préalablement le Prestataire par écrit. Le Prestataire notifiera alors au Client les conséquences techniques et financières induites par les modifications de sa Configuration d'utilisation par le Client. En cas d'installation de la Solution sur une nouvelle Configuration, le Client doit désinstaller la copie de la Solution de l'ancienne Configuration.

## **7 IDENTIFICATION ET CONNEXION**

Il est convenu entre les Parties que la communication des identifiants et leur utilisation par le Client valent preuve de l'identité de l'Utilisateur et de l'acceptation de la transaction.

Les identifiants sont strictement personnels et confidentiels, ils peuvent être changés sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire, dans le cadre d'une politique de renouvellement automatique. Toute perte ou vol des identifiants doit être signalé sans délai par le Client afin que le Prestataire les invalide et lui en attribue de nouveaux.

En toute hypothèse, le Client et ses Utilisateurs sont seuls responsables des accès et actions effectués au moyen des identifiants attribués. Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à conserver secrets leurs identifiants et à ne jamais les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par le Prestataire n'a accès à la Solution. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Service.

## **8 INTEGRATION**

La prestation d'intégration est propre à chaque projet. Le mode d'intégration choisi pour le Client est précisé dans l'Offre commerciale.

### **8.1 CONCEPTION**

La Prestation d'Intégration débutera par une phase de conception permettant de quantifier et de caractériser les Prestations qui seront ensuite exécutées pour le compte du Client.

La prestation de conception permet d'établir notamment :

- La couverture fonctionnelle des besoins du Client,
- L'analyse d'écart entre les Solutions et les besoins du Client,
- Les réponses complémentaires spécifiques qui devront être apportées dans le cadre du paramétrage,
- La liste des développements spécifiques nécessaires,
- Les environnements de travail nécessaires
- Les interfaces

La phase de conception se termine après la rédaction des spécifications validées par le Client.

### **8.2 REALISATION**

Le Prestataire peut exécuter des prestations de paramétrage du Service pour le Client. Le paramétrage s'entend du paramétrage fonctionnel du Service selon les pratiques métiers du Client, son système d'information et les limitations fonctionnelles et techniques du Service. Le Prestataire peut également réaliser des développements pour le Client, dont les modalités sont décrites aux présentes.

Les Parties signent un CRI ou un PV validant la conformité du paramétrage actant la fin du paramétrage de la Solution.

La Solution fait l'objet, aux dates et durées stipulées dans l'Offre commerciale : (i) d'une Recette afin de vérifier le comportement des fonctionnalités, sur l'environnement de production afin de contrôler son bon comportement en exploitation, pendant la durée définie par les Parties.

Les Parties signent un CRI ou un PV validant la conformité du paramétrage actant la fin de la recette.

### **8.3 RECETTE**

Dans le cadre de la Recette, le Client teste les fonctionnalités de la Solution selon les scénarii et Données définis et préparés par le Client, avec l'assistance du Prestataire, pendant la durée définie par les Parties.

Le Client signale toute Anomalie, le Prestataire s'engageant à lever les Anomalies dans les meilleurs délais.

Une fois que les Anomalies sont levées, le Client signe le PV de Recette. A défaut de réserve exprimée dans le délai imparti de dix (10) jours ou en cas de mise en exploitation du Service par le Client, la Recette est réputée acceptée par le Client.

Sont expressément exclues de la garantie les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée par le Prestataire, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation de la Solution non-conforme à la Documentation, ou encore à la suite d'une non-conformité engendrée par une autre application du Client.

La signature de la Recette marque la fin des Prestations relatives au paramétrage de la Solution. Au-delà de la période, chaque service de maintenance fera l'objet d'une facturation spécifique, selon les conditions et modalités définies à l'Article 11.

### **8.4 DEVELOPPEMENTS**

Le Prestataire pourra réaliser pour le Client des développements spécifiques ou des développements d'interfaçages nécessaires à l'interopérabilité de la Solution avec l'environnement du Client dans le cadre de la prestation d'Intégration. Le cas échéant, le Client expose son besoin au Prestataire qui peut l'assister à la préparation d'un cahier des charges.

Le Prestataire indique selon quelles modalités et à quel terme il réalisera les développements.

A la fin du développement, les Parties procèdent à une phase de tests sur les développements pour corriger les Anomalies Bloquantes ou Majeures et vérifier la conformité des développements au cahier des charges. Le Client signale toute Anomalie, le Prestataire s'engageant à les lever dans les meilleurs délais.

La Recette est réputée prononcée en l'absence de réserve ou à la levée des réserves par le Client.

### **8.5 LIMITATION DE LA RESPONSABILITE**

La responsabilité du Client dans le cadre de l'Intégration est limitée, en cas d'Anomalie, à la réfection des travaux correspondants.

Pour les Anomalies signalées par le Client trouvant leur origine dans une défaillance de l'Éditeur, l'engagement du Prestataire consiste à escalader les réserves émises par le Client auprès de l'Éditeur concerné. Le Prestataire ne saurait être responsable de tout retard induit par l'Éditeur qui ne répondrait pas dans des temps compatibles avec les durées stipulées dans l'Offre commerciale.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable de toute difficulté liée au non respect par le Client de ses obligations, à des modifications d'environnement de travail ou toutes autres causes indépendantes de sa volonté.

Le Client se prémunit contre les dommages dont peuvent faire l'objet les fichiers, Données, mémoire d'ordinateurs et tout autre document qu'il confie au Prestataire. Du fait des précautions prises, le Prestataire n'encourt aucune responsabilité quant à ces dommages.

Le Prestataire ne garantit pas la correction de toutes les erreurs, ni l'aptitude de la Solution à satisfaire les objectifs individuels du Client, ni son fonctionnement dans toute combinaison autre que celles indiquées dans la Documentation, ni son fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreur.

A ce titre, les Parties écartent expressément au titre du Contrat, et le Client l'accepte, l'application des dispositions légales relatives à la garantie pour les défauts ou vices cachés de la Solution.

## **9 GESTION DE PROJET**

Des comités entre les Parties pourront être périodiquement organisés afin d'évaluer l'avancement des Services. La forme, la périodicité et les modalités de réunion de ces comités seront, le cas échéant, définies d'un commun accord entre les Parties.

Le compte rendu des réunions de ces comités pourra préciser l'état d'avancement et d'achèvement des Prestations, les incidents éventuels susceptibles d'en retarder le déroulement, les modifications éventuellement envisagées par les Parties (notamment en cas de modification du périmètre des prestations ou de commande de nouvelles prestations par le Client, l'observation des Niveaux de service dans le cadre de la Maintenance ou de l'Hébergement, les éventuelles ressources complémentaires mises à la disposition du Client ainsi que toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services.

Un rapport ponctuel d'activité pourra être également communiqué au Client sur simple demande orale ou écrite et dans un délai raisonnable. Le Client dispose d'un délai d'une semaine pour approuver le document ou émettre ses observations.

## **10 INTERVENTIONS SUR SITE**

En cas de Prestation chez le Client, le Prestataire effectue la mission dans la limite des heures d'ouverture du Site selon les horaires préalablement définis entre les Parties. Il utilise les locaux et la logistique du Client sans que cela entraîne une contrainte pour ce dernier.

Si à la demande du Client, le Prestataire était amené à se déplacer sur des sites autres que ceux initialement prévus entre les Parties, les frais de déplacement et d'hébergement y afférents seront pris en charge par le Client, après validation préalable de ces frais par le Client et sur présentation par le Prestataire des justificatifs correspondants.

Le Prestataire s'abstient de toute ingérence dans le fonctionnement de l'entreprise Cliente notamment en observant la neutralité la plus grande vis-à-vis du personnel ;

## **11 SERVICES DE MAINTENANCE**

Le Prestataire fournira au Client les Services de Maintenance relatifs à la Solution pendant toute la durée du Contrat. Les différentes options de Maintenance et Niveaux de service sont décrits en Annexes 1 et en Annexe 2. L'Offre commerciale précise les options de Maintenance retenues par le Client.

### **11.1 SIGNALEMENT DES ANOMALIES**

En cas d'Anomalie de la Solution, le Client s'engage préalablement à trouver des réponses et solutions au moyen de la Documentation associée. A défaut, il adresse au Prestataire, via la plate-forme de suivi [www.parthena.com](http://www.parthena.com), dans l'espace dédié, le signalement de l'Anomalie survenue et la description des circonstances de sa survenance dans un Ticket. En tant que de besoin, la procédure de signalement des Anomalies est précisée en Annexe 2.

À compter de la réception du signalement confirmée par ses soins, le Prestataire confirme sa prise en charge au Client, met en œuvre le diagnostic de l'Anomalie et définit sa correction. Le Prestataire procède à la Requalification de celle-ci, et propose une solution correctrice ou de contournement dans les délais figurant en Annexes.

Le Client fournira au Prestataire tout élément demandé par celle-ci en vue de qualifier et de corriger l'Anomalie.

Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture du Prestataire, et sauf cas de force majeure, le Prestataire fournira au Client et aux Utilisateurs un service d'assistance téléphonique.

## **11.2 SUIVI**

Chaque intervention de Maintenance fait l'objet d'un Ticket chez le Prestataire, qui consigne l'heure du signalement, l'heure de prise en compte du signalement, les explications du Client et les corrections effectuées, jusqu'à clôture de l'Anomalie confirmée au Client par email ou téléphone.

## **12 PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **12.1 DROIT D'UTILISATION DE LA SOLUTION**

#### **12.1.1 Droit d'utilisation du Service**

Le Client et ses Utilisateurs disposent d'un droit personnel d'utilisation de la Solution, non-exclusif, non-transférable, conformément à sa Documentation et dans le respect du Contrat, pour la durée et dans la limite des droits acquis tels qu'indiqués à la Commande et/ou dans l'Offre commerciale.

L'Utilisation du Service s'entend de son utilisation par le Client et ses Utilisateurs, dans le cadre de ses besoins professionnels et aux fins de chargement et de traitement des Données. Le Client demeure l'unique titulaire de la Licence. Le Client se porte fort du respect des termes du Contrat par ses Affiliés ou Utilisateurs et devra porter le contenu à leur connaissance préalablement à toute utilisation de la Solution.

Le Client reconnaît que la Solution doit être utilisée :

- Conformément aux stipulations du présent Contrat ;
- Pour les seuls besoins du Client ou de ses Utilisateurs le cas échéant, à l'exclusion de tout tiers ;
- Dans la limite des droits acquis tels que ceux-ci sont définis à la Commande.

La Solution peut intégrer des technologies tierces appartenant à d'autres Editeurs pour lesquelles le Prestataire déclare détenir les droits nécessaires aux présentes. Les droits concédés sur ces technologies sont soumis au respect de différents droits et obligations qui s'imposent au Client. A défaut du respect de ces droits et obligations, le Prestataire s'autorise à prendre toute mesure nécessaire pour faire cesser les troubles observés.

En particulier, les licences restreintes ou « Runtimes » mises à disposition par des Editeurs, confèrent au Client un droit d'usage exclusivement limité à la Solution avec laquelle elles ont été commercialisées.

#### **12.1.2 Déclaration d'usage**

Pour certaines Solutions, le Client devra fournir au Prestataire une déclaration d'usage sur l'honneur comprenant la liste des Affiliés ou Utilisateurs, concomitamment à la contractualisation puis à chaque évolution du périmètre de ses Affiliés ou Utilisateurs. Le Client accepte et reconnaît que toute société perdant son statut d'Affilié ne sera plus autorisée à utiliser la Solution au titre des présentes. La perte du statut d'Affilié devra être notifiée au Prestataire dans les plus brefs délais. Les droits ainsi libérés pourront profiter au Client ou aux Affiliés restants, le cas échéant.

Pour certaines Solutions, en cas de non-utilisation par le Client, un Utilisateur ou un Affilié de l'ensemble des droits acquis au titre des présentes et tels que définis dans le(s) Commandes ou dans l'offre commerciale, le Client est informé que le Prestataire ne procédera à aucune révision du montant de la redevance de Licence et de la Maintenance associée.

En tout état de cause, la Solution ne doit faire l'objet que d'une seule et unique installation sur le Site convenu entre les Parties. Les Affiliés ou Utilisateurs ne peuvent en aucun cas installer la Solution sur un de leurs sites ou environnements.

#### **12.1.3 Interdictions du Client**

La concession du droit d'utilisation de la Solution n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. La Solution reste la propriété du Prestataire ou de l'Éditeur, quel que soit la forme, le langage, le support de la Solution ou la langue utilisée.



Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire ou de l'Éditeur. A ce titre, il maintiendra en bon état toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portées sur les éléments constitutifs de la Solution et de la Documentation. De même, il fera figurer ces mentions sur toute reproduction totale ou partielle qui serait autorisée par le Prestataire et notamment sur la copie de sauvegarde.

Ainsi, sauf disposition d'ordre public ou s'il en a été convenu autrement avec le Prestataire, le Client s'interdit notamment :

- D'effectuer une copie de la Solution en dehors des cas prévus au Contrat ;
- De sous-licencier, louer, distribuer ou commercialiser tout ou partie de la Solution ou d'offrir des services quels qu'ils soient à l'aide de la Solution, à titre onéreux ou gratuit ;
- D'utiliser la Solution à des fins non-professionnelles ;
- De modifier la Solution, de le traduire, l'adapter, le décompiler, d'effectuer tout acte d'ingénierie inverse ou de créer toute œuvre dérivée de tout ou partie de la Solution;
- De supprimer, modifier ou cacher toute mention contenue dans la Solution relative à la titularité d'une marque ou d'un droit d'auteur ;
- De partager ou divulguer à tout tiers un n° de clé de Licence, un mot de passe ou un identifiant fourni par le Prestataire.

## **12.2 PROPRIETE DU PRESTATAIRE**

Le Prestataire conserve la propriété des moyens, outils, inventions, méthodes ou savoir-faire préexistants ou nés à l'occasion de l'exécution du Contrat, objets ou non d'une protection juridique (droit d'auteur, brevet, marque, etc.).

Le Prestataire conserve la propriété de tout logiciel générique développé par lui qui serait intégré ou utilisé dans la Solution. Les logiciels génériques sont les logiciels développés par le Prestataire intégrés au sein de la Solution tels que les Add-Ins, mais qui ne sont pas développés spécifiquement pour le Client dans le cadre du Contrat.

## **12.3 PROPRIETE DU CLIENT**

Toutes les spécifications, outils, matériels, équipements, éléments et informations remis par le Client au Prestataire aux fins d'exécution du Contrat demeurent la propriété du Client, en particulier les Données, bases de Données, contenus, fichiers clients et applications liés au système du Client, que le Prestataire serait amené à manipuler dans le cadre des Prestations ou qui sont chargées au sein de la Solution. Le Client demeure également seul titulaire de sa marque et de son logo.

## **12.4 CESSION DES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES AUTONOMES**

Le Prestataire est susceptible de réaliser pour le compte du Client, des développements spécifiques indépendants de la Solution qui peuvent être cédés au Client de manière autonome, sans l'autorisation de l'Éditeur.

Sous réserve du complet paiement du prix de la prestation par le Client, le Prestataire cèdera au Client, tous les droits de propriété intellectuelle qu'il détient sur les Développements spécifiques autonomes, à l'exception des API ou interfaces nécessaires à l'interopérabilité avec l'environnement du Client développés par le Prestataire dans le cadre du Contrat.

Les droits ainsi cédés à titre exclusif au Cédant sont le droit d'usage, le droit de reproduction, le droit de représentation, le droit d'adaptation, le droit d'exploitation et le droit de destination, pour le monde entier et pour la durée de la protection, prévus par la législation, la réglementation, les conventions internationales et tous autres textes présents et à venir.

La contrepartie à cette cession des droits est comprise dans le montant total de la prestation, payé par le Client au Prestataire selon les modalités indiquées dans le présent Contrat.

## **12.5 LICENCE SUR LES API DEVELOPPES PAR LE PRESTATAIRE**

Sauf stipulation contraire figurant dans l'Offre commerciale et/ou dans la Commande, l'ensemble des API ou interfaces nécessaires à l'interopérabilité avec l'environnement du Client sont concédés au Client dans le cadre d'une licence gratuite, non exclusive, personnelle, non cessible et non transmissible, pour la durée des droits de propriété intellectuelle et pour le monde entier, aux seules fins d'utilisation de la Solution en conformité avec sa destination et avec le Contrat.



Sauf stipulation contraire figurant et/ ou autorisation expresse du Prestataire, le Client s'interdit toute autre utilisation des API et/ou interfaces nécessaires à l'interopérabilité avec l'environnement du Client et notamment de les reproduire, modifier, adapter, donner en licence, distribuer ou décompiler.

### **13 LIENS HYPERTEXTES / SITES TIERS**

Certains composants de la Solution peuvent permettre aux Utilisateurs d'accéder à des sites Internet dont le contenu leur permet de commander des produits et services de tiers.

L'Editeur ainsi que le Prestataire ne pourront aucunement être considérés comme avoir approuvé le contenu des sites internet de tiers accessibles via la Solution. L'Editeur ainsi que le Prestataire ne pourront être considérés comme ayant un quelconque mandat ou offrant une quelconque garantie et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée, de quelque manière que ce soit, du fait du contenu ou de l'utilisation d'un site Internet de tiers. Il en est de même concernant tout échange, tout paiement effectué ou tout contrat conclu entre le Client et un tiers.

### **14 MESURES TECHNIQUES DE PROTECTION**

Le Client est informé et accepte expressément que, conformément aux dispositions légales applicables, les Solutions peuvent comporter des dispositifs techniques nécessaires pour les services de support et d'assistance, et qui notamment lors d'une connexion Internet et pour les Solutions concernées, permettent au Client via un web service, soit automatiquement, soit le cas échéant à l'initiative de l'Editeur, d'envoyer à l'Editeur des informations sur l'identification du Client (raison sociale, adresse, téléphone, Siret, adresse IP), l'identification de sa Solution (code Client, code et numéro de série du produit, Licence) et sur le contexte d'utilisation (nombres d'Utilisateurs connectés, type d'application utilisées).

Les informations obtenues par l'Editeur grâce à ces dispositifs techniques sont également susceptibles d'être utilisées par l'Editeur dans le cadre de la lutte anti-contrefaçon, pour repérer et empêcher une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme des Solutions concernées.

Dans le cas où la Solution est équipée d'un tel dispositif nécessitant le cas échéant l'activation du Client, ce dernier s'engage à activer cette fonction sur simple demande du Prestataire et à fournir au Prestataire le fichier contenant les informations décrites ci-dessus.

Tout contournement ou tentative de contournement de ces dispositifs techniques est prohibé et sera sanctionné conformément aux dispositions légales en vigueur.

### **15 GARANTIES EN CONTREFAÇON**

Le Prestataire est et demeure seul titulaire de l'ensemble des droits relatifs au Service, en ce compris la propriété de ses composants logiciels, ainsi que sa marque et son logo, et son système informatique. Le Prestataire est également seul titulaire des accords, autorisations ou licences lui permettant d'intégrer et d'exploiter le Service.

Le Prestataire garantit au Client qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir le Service au Client.

En conséquence, le Prestataire accepte de défendre et d'indemniser le Client pour les dommages liés à des réclamations, poursuites ou condamnations, intentés par un tiers alléguant que tout ou partie du Service contrefait ses droits de propriété intellectuelle, dans les conditions et modalités décrites ci-dessous.

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon de la Solution, le Prestataire pourra, à son choix et à ses frais, soit remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque de la Solution, soit obtenir pour le Client un droit d'utilisation, pour autant que le Client :

N'ait pas manqué à ses obligations essentielles aux termes des présentes, telles que notamment celles stipulées aux Articles « Propriété Intellectuelle », « Garantie en contrefaçon », « Conditions financières » et « Lutte contre la fraude et la corruption » ;  
Ait notifié au Prestataire dans les meilleurs délais et par lettre recommandée avec avis de réception, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation ;

Ait collaboré loyalement avec le Prestataire en lui fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires afin de permettre au Prestataire d'être en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client

Ne transmet pas sans avoir au préalable recueilli l'accord écrit du Prestataire.

Dans l'hypothèse de la conclusion d'une transaction dont le montant serait convenu entre le Prestataire et le tiers alléguant d'une contrefaçon, le Prestataire prendra à sa charge l'intégralité des montants à verser au tiers qui serait susceptible d'être mis à la charge du Client au titre de la transaction. A défaut pour le Prestataire d'avoir pu conclure la transaction susvisée, cette dernière assumera, sous son contrôle et sa direction, avec l'assistance du Client, la défense judiciaire à opposer à la demande du tiers alléguant d'une contrefaçon. Le Client s'interdit de conduire seul la défense judiciaire du litige diligenté contre lui par le tiers alléguant d'une contrefaçon et s'engage à ce titre à appeler sans délai le Prestataire en garantie.

Pour le cas où la contestation du tiers alléguant d'une contrefaçon se conclurait par une décision de justice, ayant autorité de chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, entrant en voie de condamnation pécuniaire à l'égard du Client, le Prestataire indemnisera ce dernier du montant de la condamnation à dommages-intérêts prononcée en principal et intérêts, sous réserve de la justification de l'encaissement par le tiers du montant de la condamnation versé par le Client.

Dans le cas où le Prestataire ne peut raisonnablement modifier, remplacer ou obtenir pour le Client une licence d'utilisation sur la Solution, les Parties pourront décider d'un commun accord de mettre fin au Contrat. Le Prestataire remboursera alors au Client cent pour cent (100 %) du montant hors taxes des redevances acquittées par le Client au titre des douze (12) derniers mois précédents l'échéance du Contrat résilié d'un commun accord.

La présente garantie ne s'applique pas aux composants open source qui seraient intégrés ou utilisés au sein du Service. Elle ne s'applique pas non plus dans tous les cas d'exclusion de Maintenance, d'Hébergement et/ou de responsabilité stipulés au présent Contrat.

Par ailleurs, le Prestataire n'assumera aucune responsabilité dans le cas où les allégations seraient relatives à :

- L'utilisation d'une version de la Solution contrefaisant les droits d'un tiers alors que le Prestataire a mis à disposition du Client une version modifiée afin de faire cesser la contrefaçon ;
- La combinaison et la mise en œuvre ou l'utilisation de la Solution avec des programmes non fournis par le Prestataire et sans son accord.

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations du Prestataire en matière de contrefaçon de droit d'auteur du fait de l'utilisation de la Solution.

De son côté, le Client apporte au Prestataire la même garantie sur les Données chargées et traitées via le Service, et tient le Prestataire indemne de toute réclamation ou condamnation poursuivie par un tiers et fondée sur ses droits de propriété intellectuelle, en ce compris tous dommages et frais divers.

## **16 CONDITIONS FINANCIERES**

### **16.1 PRIX DES SERVICES**

#### **16.1.1 Acompte**

A la date de validation de la Commande, le Prestataire facture sous forme d'acompte au Client, le montant des Licences et droits d'utilisation annuel de la Solution, dans les conditions et modalités figurant dans l'Offre commerciale.

#### **16.1.2 Modes de facturation des Services**

Les Services peuvent être facturés selon deux modes de facturation : une facturation en régie ou une facturation au forfait, modalités figurant dans l'Offre commerciale.

Certains Services peuvent faire l'objet d'une facturation spécifique au temps passé, adressée au Client au terme de la prestation. Le Prestataire transmet au Client mensuellement un relevé de prestation pour validation. Les relevés de prestation seront considérés comme approuvés sans réserve s'ils n'ont pas l'objet d'une contestation, par écrit de la part du Client, dans les cinq jours ouvrés suivant leur réception.

Pour le mode de facturation au forfait, l'Offre commerciale précisent l'échéancier mensuel des paiements.

 Les montants, les délais et modalités de paiement des Services sont stipulés dans l'Offre commerciale.

Le prix du Prestataire s'exprime hors taxe. Il est soumis à la TVA en vigueur au jour de la facturation.

### 16.1.3 Prix des services d'Intégration

Le mode de facturation, les montants, les délais et modalités de paiement des services d'Intégration sont stipulés dans l'Offre commerciale.

### 16.1.4 Redevances de Licences et Maintenance

Le mode de facturation, les montants, les délais et modalités de paiement des services de Licence et Maintenance sont stipulés dans l'Offre commerciale.

Le montant de la Licence peut évoluer « au réel de la consommation » en fonction des critères définis dans l'Offre commerciale (tels que le nombre d'Utilisateurs ou le nombre de documents édités par la Solution).

Le montant de la Licence peut également constituer une tarification fixe. Dans ce cas, le Client est informé qu'il ne pourra procéder à aucune révision des montants en cas de non-utilisation de l'ensemble des droits qui y sont concédés.

### 16.1.5 Prix des autres Services

Tous les prix des Services non stipulés ci-dessus sont indiqués dans l'Offre commerciale et doivent être payés selon les modalités de paiement précisées dans celle-ci.

## 16.2 PENALITES DE RETARD

Tout retard de paiement entraîne l'application de plein droit (i) d'une pénalité de retard non libératoire à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, comptabilisé en jours à compter du premier jour de retard sur la date d'exigibilité de la facture et jusqu'au jour du paiement effectif, (ii) d'une indemnité forfaitaire légale de quarante euros (40 €) de frais de recouvrement qui est due pour chaque facture payée en retard, et (iii) de frais supplémentaires qui seraient nécessaires au recouvrement de la créance. Les pénalités de retard seront exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire, l'envoi d'une lettre recommandée n'étant pas requis pour déclencher le droit pour le Prestataire de les percevoir.

Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, notamment en cas de recours à un cabinet de recouvrement externe, une indemnisation complémentaire pourra être demandée par le Prestataire au Client. L'indemnité sera due en totalité même en cas de paiement partiel de la facture à l'échéance, quelle que soit la durée du retard. Ce montant forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard mais n'est pas incluse dans la base de calcul des pénalités.

De plus, en cas de non-paiement d'une facture à son échéance, le Prestataire pourra également, après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de trente (30) jours, suspendre ses Prestations jusqu'au complet paiement de ladite facture.

## 16.3 REVISION TARIFAIRE

La révision tarifaire inclut à minima les révisions pratiquées par l'Editeur.

Selon la Solution concernée, cette révision tarifaire tiendra compte de l'ensemble éléments de calcul de desdits tarifs en ce compris notamment le nombre de documents, de collaborateurs, le volume d'espace de stockage.

Tout montant périodique indiqué dans l'Offre commerciale sera révisé au terme de la durée de renouvellement du contrat.

## 16.4 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

La souscription de services additionnels, le cas échéant, en termes de nombre d'Utilisateurs, de capacité de stockage, de serveurs virtuels additionnels ou de tout nouveau service se feront par le biais d'une nouvelle Commande aux conditions financières en vigueur à la date d'établissement du Devis. Le Client devra s'acquitter en conséquence des montants et/ou redevances complémentaires correspondantes.

Les redevances additionnelles correspondantes seront proratisées pour la période restante à courir entre d'une part le jour où les Utilisateurs, composants et/ou modules complémentaires seront commandés et d'autre part à la fin de la période contractuelle en cours.

## **16.5 FACTURE ELECTRONIQUE**

Les données de facturation du Client figurent dans l'Offre commerciale. Le Client s'engage à informer le Prestataire en cas de changement de ses coordonnées.

Le Client reconnaît et accepte expressément que le Prestataire se réserve le droit de lui adresser sa facture ou son avoir au seul format électronique (PDF).

Dans ce cas, les Parties conviennent que le Prestataire adressera la facture selon la périodicité de facturation, à l'adresse électronique fournie par le Client. Le Client pourra également, sur simple demande écrite au service client du Prestataire ou depuis son espace client, demander à bénéficier de l'envoi de sa facture au format papier.

Il appartient au Client de procéder à l'archivage de ses factures pendant la durée légale requise.

Dans l'hypothèse où le Client n'a plus en sa possession les factures, ce dernier pourra demander au Prestataire, par écrit, l'envoi d'une copie au format électronique ou papier des factures.

## **17 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

En sa qualité de professionnel compétent et diligent, le Prestataire est tenu à une obligation de conseil et de mise en garde à l'égard du Client pendant l'exécution du Contrat afin que les Prestations satisfassent les besoins exprimés par le Client.

Le Prestataire effectuera sa prestation conformément aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur. Il s'engage formellement à mettre en œuvre tous les moyens permettant d'aboutir au succès de ses Prestations et à consacrer ses compétences et son expérience à l'exécution de ces dernières. Dans le cas de prestations nécessitant un haut niveau de technicité, le Prestataire s'engage vis-à-vis du Client sur les compétences techniques de son personnel affecté à l'exécution desdites Prestations.

Le Prestataire s'engage à apporter toute la diligence raisonnablement possible dans le cadre de la fourniture des Prestations prévues au titre du Présent Contrat.

Sauf stipulation contraire, pour certaines prestations fournies par le Prestataire, les obligations du Prestataire dans le cadre du Contrat sont des obligations de moyens renforcées. Aussi, le Prestataire peut s'exonérer de sa responsabilité s'il établit la preuve que la défaillance de la Prestation est due à une erreur du Client, à une cause étrangère présentant les caractéristiques de la force majeure telle que définie au Contrat, ou au fait d'un tiers même s'il ne présente pas les caractéristiques de la force majeure.

## **18 OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage notamment à :



- Collaborer avec le Prestataire dans le cadre de l'exécution des Prestations ;
- Mettre à disposition du Prestataire, dans les meilleurs délais, l'ensemble des documents, renseignements, et éléments nécessaires à la réalisation des Prestations. Il définit avec précision et cohérence ses priorités métiers et besoins fonctionnels ;
- Prendre connaissance et valider en temps utiles les documents soumis à son approbation, et notamment, les procès-verbaux de réception. Il incombe au Client de mobiliser pour les tests de recette les membres de son personnel et le cas échéant ceux de ses fournisseurs concernés présentant les compétences requises notamment pour la validation par le Client des Services. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des éventuels retards causés par un défaut de collaboration du Client ; si le Client n'est pas en mesure d'assurer l'intégralité de la recette, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir la responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects
- Désigner un Interlocuteur Nommé en charge du projet et compétent pour aider le Prestataire dans l'accomplissement de ses Prestations ;
- Veiller à ce que ses Utilisateurs aient été suffisamment formés à l'usage de la Solution ;
- Veiller au respect des modalités d'accès au Service par ses Utilisateurs ;
- Veiller à ce que son infrastructure locale respecte en permanence les prérequis nécessaires ;
- Payer le prix défini dans l'Offre commerciale en respectant les conditions de paiement en contrepartie du service fourni par le Prestataire.

D'une façon générale, le Client s'engage à exécuter ses obligations telles que décrites au Contrat et à ne pas faire obstacle, de quelque façon que ce soit, à l'accomplissement des Services confiés au Prestataire et au contraire, à faire en sorte que l'accomplissement des Prestations puisse être facilité.

## 19 RESPONSABILITE

Pendant toute la durée du Contrat, chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants et/ou préposés éventuels, et causant un dommage direct à l'autre Partie, quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée.

Le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir la responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment, toute interruption des Services planifiée d'un commun accord, toute interruption des Services à la demande du Client, toute indisponibilité des Services résultant d'une saturation de l'espace disque causée par les Données du Client, d'inaccessibilité ou d'accessibilité difficile de la Solution causée par un traitement inapproprié aux capacités de l'infrastructure du Client, tout gain manqué, perte, inexactitude des fichiers ou des Données, préjudice commercial, perte du chiffre d'affaires ou du bénéfice, perte de clientèle, perte de chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Le Prestataire exécute les obligations contractuelles mises à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession. Dans le cadre de son obligation de moyens renforcée, le Prestataire pourra s'exonérer en tout ou partie de sa responsabilité s'il rapporte un cas de force majeure, une erreur ou un comportement fautif du Client ou d'un tiers. A ce titre, le Prestataire ne pourra être déclarée responsable notamment, (i) de la destruction ou de la détérioration de fichiers, Données ou de programmes appartenant au Client, et (ii) des conséquences du non-respect par le Client des conseils fournis par le Prestataire (iii) de l'interruption des droits de Licences unilatéralement décidée par l'Éditeur (en ce compris les mises à jour des Solutions) et plus généralement toute modification ou entrave de fait ou de droit aux droits d'utilisation desdites Solutions (incluant tout acte juridique, communication, action commerciale résultant de l'Éditeur).

Sauf stipulations spécifiques, il est convenu qu'en cas de faute ou d'inexécution contractuelle du Prestataire, sa responsabilité sera limitée en toute hypothèse à cinquante pour cent (50 %) du montant hors taxes du prix des Prestations acquittées par le Client au titre des douze (12) derniers mois précédents l'échéance du fait générateur de responsabilité, indépendamment du nombre d'Affiliés ou d'Utilisateurs bénéficiant d'un droit d'utilisation sur la Solution.

Ainsi, le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre du Prestataire ayant trait à l'exécution des présentes et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre du Prestataire ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel elle appartient.

Nonobstant ce qui précède, la limitation prévue ci-dessus ne sera pas applicable en cas de faute lourde ou faute intentionnelle du Prestataire ou de décès ou dommages corporels causés par un employé du Prestataire au Client.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre le Prestataire et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.



## **20 FORCE MAJEURE**

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code Civil, la réalisation du Contrat pourra être suspendue si l'une des Parties se trouve affectée par un cas de force majeure.

En pareille hypothèse, la Partie affectée par le cas de force majeure devra notifier l'autre Partie de l'existence dudit cas de force majeure. Cette notification entraînera la suspension des présentes pendant le délai mentionné au courrier de notification, ce délai ne pouvant excéder un mois.

Si à l'issue de ce délai, le cas de force majeure persiste, la Partie la plus diligente pourra notifier à l'autre Partie la résiliation des présentes. La résiliation prendra effet au jour de la notification.

En toute hypothèse, aucune somme versée par le Client ne sera remboursée par le Prestataire. Au titre du présent article, les Parties écartent toute possibilité de résolution du Contrat.

Pour l'application du présent article, les Parties conviennent que sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français, les cas suivants : grève totale ou partielle, blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, entrée en vigueur de dispositions légales ou réglementaires affectant le déplacement et/ou le rassemblement des personnes pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, guerre.

En aucun cas, un cas de force majeure ne pourra affecter une obligation de paiement prévue par les présentes.

## **21 CLAUSE D'IMPREVISION - EVENEMENTS EXCEPTIONNELS**

Si le Prestataire établit que l'exécution de ses obligations est devenue excessivement onéreuse ou très difficile en raison notamment de la hausse des prix des licences auprès des Éditeurs, et dans le cas où ce changement de circonstance perdurerait au-delà de trois (3) mois à compter de la survenance de l'évènement, les Parties s'engagent à renégocier les termes du Contrat de bonne foi afin de l'ajuster aux nouvelles conditions économiques. En cas de refus ou d'échec de la renégociation, le Prestataire pourra procéder à la résiliation du Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception précisant les motifs légitimes de la résiliation, avec une date d'effet de la fin du Contrat ne pouvant être inférieur à 30 (trente) jours.

Les parties renoncent à invoquer les dispositions de l'article 1195 du code civil.

## **22 ASSURANCES**

Le Prestataire déclare être titulaire de polices d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile et professionnelle. Le Prestataire communiquera copie des attestations d'assurance sur simple demande du Client.

## **23 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **23.1 PRESTATAIRE « SOUS-TRAITANT »**

En tant que Responsable des traitements, le Client a stipulé (i) les catégories de Personnes concernées, (ii) les catégories de Données Personnelles traitées, (iii) les finalités poursuivies et (iv) les durées de conservation des Données Personnelles par le Sous-traitant, figurant dans l'Offre commerciale.

Les Données personnelles sont traitées et éventuellement, hébergées par le Prestataire en application des Finalités prévues entre les Parties, et sur les seules instructions du Client, dans le seul cadre du Contrat. Elles sont conservées par le Prestataire pour la durée d'exécution du Contrat, au terme de laquelle elles sont supprimées après restitution au Client dans le cadre de la fin des Prestations sauf disposition légale contraire.

Chaque Partie s'engage à répertorier les Traitements au sein d'un registre écrit des traitements. Le Sous-traitant indiquera au sein de son registre les Traitements qu'il effectue au nom et pour le compte du Responsable de traitement. Le Client est responsable de son propre registre des Traitements.



Au titre de la sécurité et de la confidentialité des Données personnelles, le Prestataire s'engage à (i) garder les Données personnelles strictement confidentielles et (ii) mettre en œuvre au sein de ses Prestations en ce compris son infrastructure d'hébergement, les mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de protéger les Données personnelles. Il est rappelé que le Client est seul responsable de la sécurité, des modalités d'accès et de la protection des données personnelles sur son propre système d'information.

Les Données à caractère personnel sont uniquement recueillies, traitées et hébergées sur le territoire de l'Union Européenne. Par ailleurs, le Prestataire s'engage à (i) ne sous-traiter toute partie de ses Prestations et (ii) n'effectuer de transfert des données personnelles en dehors du territoire de l'Union Européenne qu'avec l'autorisation écrite, expresse et préalable du Client.

Le Prestataire a recours à des sous-traitants pour l'exécution des Services et notamment à des Affiliés du Prestataire. L'ensemble des Affiliés du Prestataire qui interviennent en tant que sous-traitant des Données personnelles sont automatiquement acceptés par le Client à la conclusion du Contrat.

## **23.2 PRESTATAIRE « RESPONSABLE DE TRAITEMENT »**

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire est aussi amené à collecter des données personnelles du Client en qualité de Responsable des traitements au sens de la Réglementation.

Les données collectées sont les données d'identification du Client et les données financières du Client.

Le Client est informé que le Prestataire met en œuvre un traitement de ses données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

- Effectuer les opérations relatives à la gestion des clients,
- Des opérations relatives à la prospection, la réalisation d'opérations de sollicitations,
- L'élaboration de statistiques commerciales,
- L'actualisation de ses fichiers de prospection,
- L'organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle,
- La gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition,
- La gestion des impayés et du contentieux.

Les bases légales des traitements des Données personnelles sont les suivantes :

- Le traitement est nécessaire à l'exécution de mesures contractuelles prises à la demande du Client ou imposée par une obligation légale,
- Le respect d'une obligation légale, notamment comptable par la conservation de factures ;
- Le consentement préalable de la personne concernée,
- L'intérêt légitime du Prestataire, dans le respect des droits et libertés du Client

Le Prestataire s'engage à conserver les Données personnelles ainsi collectées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation de la finalité des traitements conformément aux dispositions légales en vigueur.

Les Données personnelles collectées sont destinées aux services internes marketing, informatique, ressources humaines, commercial, aux consultants et/ou service juridique du Prestataire ainsi qu'aux auditeurs internes et commissaires aux comptes. Les informations collectées et traitées par le Prestataire au titre du Contrat, sont susceptibles d'être transférées aux sociétés Affiliés du Prestataire.

Conformément à la Réglementation, le Client dispose des droits suivants :

- Un droit d'accès, de modification, de rectification, d'effacement (droit à l'oubli), et de suppression de ses données, Un droit à la limitation du traitement,
- Un droit à la portabilité des Données personnelles

Le Prestataire rappelle que toute personne physique peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des Données la concernant (droit d'opposition) et s'opposer à ce que ces Données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

L'utilisateur peut exercer ces droits en, contactant le Prestataire par courrier électronique adressé à [dpo@parthena.com](mailto:dpo@parthena.com) ou par courrier postal à l'attention de : DPO, Parthena, 305, avenue le jour se lève 92100 Boulogne Billancourt, accompagné d'une copie d'un titre d'identité. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle de son pays de résidence, pour la France, la CNIL : <https://www.cnil.fr/>.

### **23.3 STATISTIQUES ANONYMES**

La Solution peut contenir des technologies ayant pour objet de collecter, de manière anonyme, des informations relatives à l'utilisation de la Solution par le Client. Ces informations ont pour objet les appareils utilisés pour accéder à la Solution, la fréquence d'utilisation, les modes d'utilisation. Le Client accepte expressément que le Prestataire, à son entière discrétion, collecte et utilise ces Données anonymes relatives à l'usage à des fins d'aide au maintien et à l'amélioration de la Solution.

### **23.4 LIMITATION DE RESPONSABILITE**

Il appartient au Client d'assurer l'information des personnes concernées au sujet des Données Personnelles collectées, des traitements mis en œuvre, des finalités poursuivies, des destinataires des Données Personnelles, ainsi que de l'ensemble des autres informations dues aux personnes selon la Règlementation, en ce compris le rappel des droits dont elles disposent sur leurs Données Personnelles. Le Responsable de traitement détermine les modalités de diffusion de cette information sous sa seule responsabilité.

En toute hypothèse il appartient au seul Client, en tant que Responsable des traitements, d'assurer la conformité des traitements à la Règlementation et la protection des Données Personnelles sur son propre système d'information, auprès de ses propres collaborateurs et sous-traitants, et plus généralement à déployer les mesures techniques et organisationnelles appropriées au sein de son organisation. Le Sous-traitant dégage toute responsabilité liée à la conformité du Responsable de traitement pour ce qui excède le seul périmètre de ses Prestations prévues au Contrat.

Il appartient au Responsable de traitement de (i) fournir au Sous-traitant les Données Personnelles nécessaires à l'exécution des Prestations, (ii) s'assurer qu'elles ont été collectées conformément à une base légale éprouvée (iii) documenter l'ensemble des instructions qu'il adresse au Sous-traitant relatives aux Données Personnelles, (iv) veiller pendant toute la durée du Contrat au respect des obligations prévues par la Règlementation de la part du Sous-traitant, et (v) superviser l'exécution des traitements effectués pour son compte.

Dans le cas où l'autorité de contrôle prononce une amende administrative à l'encontre du Sous-traitant alors que le manquement est imputable à une instruction ou décision du Responsable de traitement, le Sous-traitant pourra appeler le Responsable de traitement en garantie pour le montant de l'amende administrative en question.

En cas de préjudice subi par le Responsable de traitement lié à un manquement du Sous-traitant, ce-dernier prend en charge l'indemnisation des éventuels dommages directs subis par le Responsable de traitement.

En cas d'amende, de condamnation ou de préjudice subi par le Sous-traitant (i) du fait d'un manquement du Responsable de traitement à ses obligations en matière de protection des Données Personnelles, ou (ii) du fait d'une instruction adressée au Sous-traitant par le Responsable de traitement en dépit de l'alerte émise par le Sous-traitant sur la non-conformité grave et manifeste de ladite instruction, et notamment si l'instruction a conduit à une non-conformité des Prestations du Sous-traitant, le Responsable de traitement s'engage à indemniser le Sous-traitant au niveau de l'amende, la condamnation ou le préjudice subi.

## **24 SOUS-TRAITANCE**

Sauf disposition spécifique prévue pour les sous-traitants traitant des Données Personnelles, le Client est dûment informé que le Prestataire pourra sous-traiter tout ou partie des Services à tout tiers de son choix. L'ensemble des Affiliés du Prestataire ainsi que les Editeurs des Solutions qui interviennent en tant que sous-traitant, sont automatiquement acceptés par le Client dans le cadre du Contrat.

Dans le cadre de la sous-traitance,

- Le Prestataire s'engage à ce que les sous-traitants disposent de garanties au moins équivalentes aux siennes en termes de compétence ;
- Les sous-traitants devront être tenus par les mêmes obligations et engagements que ceux figurant au présent Contrat à la charge du Prestataire ;
- Le Prestataire sera solidairement responsable auprès du Client de la bonne exécution du Contrat.

## **25 REFERENCE COMMERCIALE**

Les Parties s'autorisent à citer leur nom et à utiliser leur logo à titre de référence commerciale dans leur documentation commerciale, quel que soit le support concerné, ainsi que sur les documents utilisés et/ou réalisés par les Parties dans le cadre du Contrat.

Cependant, tout communiqué de presse et/ou témoignage des Parties mentionnant le nom de l'autre Partie ou reproduisant son logo ou l'une quelconque de ses marques devra au préalable être soumis à approbation.

## 26 CONFIDENTIALITE

Pendant toute la durée du Contrat et deux (2) ans après sa fin, chacune des Parties s'engage expressément à préserver la confidentialité des Informations Confidentielles de l'autre Partie, à ne les utiliser que pour l'objet du Contrat et à ne pas les reproduire, publier ou divulguer à des tiers de n'importe quelle façon que ce soit et sur quelque support que ce soit.

La Partie réceptrice des Informations Confidentielles prendra toutes mesures raisonnables, au moins équivalentes à celles prises pour la protection de ses propres Informations Confidentielles et de nature similaire, pour empêcher toute utilisation non autorisée, divulgation, publication des Informations Confidentielles.

Les obligations relatives aux Informations Confidentielles ne s'appliquent pas aux informations qui sont :

- Connues de la Partie réceptrice sans obligation de confidentialité au moment de leur divulgation par l'autre Partie, ou
- Entrées dans le domaine public sans que le fait soit imputable à une faute de la Partie réceptrice, ou
- Légitimement obtenues par la Partie réceptrice auprès d'un tiers, qui en faisant cette divulgation, ne rompt aucune obligation de confidentialité, ou développées de façon autonome par la Partie réceptrice, ou
- Divulguées par la Partie divulgateuse à un tiers sans aucune obligation de confidentialité, ou
- Divulguées en vertu de la loi, d'un règlement ou d'une décision de justice devenue définitive. Dans ce cas, la responsabilité de la Partie ayant divulgué les informations ne pourra être engagée que si les conditions suivantes n'ont pas été respectées :
  - o Elle aura préalablement informé par écrit la Partie ayant communiqué l'information de l'obligation de divulguer, et
  - o Elle aura limité la divulgation à ce qui était strictement nécessaire pour satisfaire à ses obligations.
- Divulguées par la Partie réceptrice avec l'accord préalable écrit de la Partie à laquelle ils appartiennent.

Nonobstant les dispositions du présent Article, rien dans le Contrat ne pourra être interprété pour limiter ou empêcher l'une des Parties de divulguer ou d'utiliser tout au long de son activité, toute connaissance, expertise ou compétence technique d'une nature générique, acquise par cette Partie dans l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties devra s'assurer que ses employés, sous-traitants ou agents n'ont accès aux Informations Confidentielles communiquées par l'autre Partie que dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour atteindre les objectifs visés par le Contrat et qu'ils sont informés de l'obligation de tenir secrètes ces Informations Confidentielles.

Si l'une des Parties est contrainte, en raison de poursuites judiciaires ou de procédures administratives, ou toute autre obligation prévue par la loi, de divulguer des Informations Confidentielles de l'autre Partie, elle devra utiliser tous les moyens raisonnables pour obtenir un traitement confidentiel de telles informations et avertir préalablement par voie de notification l'autre Partie pour lui permettre de rechercher des moyens de protection.

## 27 LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Chacune des Parties s'engage à, et fera en sorte que les Parties liées à elle en fasse de même :

- Respecter toutes les lois, dispositions légales, règlements et codes applicables concernant la lutte contre la fraude et la corruption (les « Dispositions anti-fraude ») ;
- Ne commettre aucun fait susceptible d'enfreindre l'une des Dispositions anti-fraude ;
- S'abstenir de tout acte ou omission susceptible d'amener l'autre partie enfreindre des Dispositions anti-fraude ;
- Notifier dans les meilleurs délais l'autre Partie toute demande ayant pour objet un avantage financier ou tout autre avantage injustifié, reçue par elle à l'occasion du Contrat ;
- Mettre en place et conserver pendant la durée du présent Contrat leurs propres politiques et procédures pour garantir le respect des exigences applicables et les fassent appliquer le cas échéant.

Le Prestataire déclare que, ni lui, ni aucun de ses organes sociaux, dirigeants, employés ou agents ne s'est (ne se sont) engagé(s) dans une activité ou n'a (n'ont) accomplis d'actes qui pourraient être considérés, dans toute juridiction dans laquelle elles exercent une activité, comme violant toute loi ou réglementation quelconque ayant pour objet ou pour finalité la prévention et/ou la répression de la corruption, du trafic d'influence et plus généralement des infractions à la probité, en ce compris l'article 17 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique et les décrets pris pour son application (la « **Loi Sapin II** »), ci-après désignées les « **Règles Anti-corruption** »).



En outre, le Prestataire a pris et prendra à tout moment toutes les mesures imposées par les Règles Anti-corruption qui lui sont applicables afin d'assurer le respect desdites Règles Anti-corruption par lui-même, ses organes sociaux, dirigeants, employés ou agents.

## **28 RESPECT DE LA REGLEMENTATION RELATIVE AU DROIT SOCIAL**

### **28.1 STATUT DES INTERVENANTS**

Le personnel du Prestataire reste en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique et disciplinaire.

Le Prestataire garantit, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des Prestations.

Si le personnel du Prestataire est amené à intervenir dans les locaux du Client pour les besoins exclusifs de l'exécution des obligations du Prestataire au titre du Contrat, cette intervention doit être réalisée dans la plage horaire d'ouverture du Site du Client. Nonobstant ce qui précède, les horaires de travail des intervenants du Prestataire seront définis par cette dernière.

Par ailleurs, le personnel du Prestataire respectera le règlement intérieur du Client qui définit les conditions d'accès, d'hygiène et de sécurité et qui devra lui être remis dès l'arrivée dans les locaux concernés.

Sauf pour des raisons de sécurité et en cas d'urgence, le Client s'interdit de donner quelque instruction que ce soit au personnel du Prestataire, toute demande ou instruction devant être adressée à l'interlocuteur du Client désigné par le Prestataire.

### **28.2 TRAVAIL DISSIMULE**

En application des articles L 8221-1, L 8221-3, L 8221-5, et conformément aux articles L 8222-1 et D 8222-5 du Code du travail, le Prestataire remettra au Client sur demande de sa part :

- Une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations sociales lui incombant ;
- Un extrait KBIS, tels qu'exigés par la législation relative à l'interdiction du travail dissimulé.

Le Prestataire certifie que ses salariés sont employés régulièrement au regard des articles L 3243-2 et L 1221-10, L 1221-13, L 1221-15 du Code du travail.

Sur demande écrite du Client, le Prestataire pourra fournir la liste nominative des salariés de nationalité étrangère et soumis à une autorisation de travail qui interviendraient dans le cadre de l'exécution des Services, conformément aux dispositions de l'article D 8254-2 du Code du travail.

## **29 NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Chacune des Parties s'engage à renoncer à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'autre Partie en lien avec l'exécution du Contrat, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de douze (12) mois commençant à l'expiration de ce dernier quelle qu'en soit la raison.

## **30 CESSION**

Le Contrat est conclu *intuitu personae*. En conséquence, les droits du Client découlant des présentes ne peuvent être cédés, sous licenciés, vendus ou transférés de quelque manière par le Client, sauf accord préalable écrit du Prestataire. Toute cession acceptée sera facturée au montant en vigueur chez le Prestataire au jour de la réception de la demande du Prestataire.

Nonobstant ce qui précède, le Prestataire sera libre de céder le Contrat sans l'accord préalable du Client au profit de toute société Affiliée du Prestataire (à savoir toute société contrôlée par le Prestataire ou contrôlant le Prestataire ou sous contrôle commun avec le Prestataire au sens de l'article L.233-3 I du Code de commerce) ou tout tiers de son choix.

Dans l'hypothèse de la cession du Contrat par l'une ou l'autre des Parties, celle-ci s'entend sans aucune solidarité, ce que reconnaissent expressément les Parties.

## 31 RESILIATION ANTICIPEE

En cas de manquement grave ou répété par l'une des Parties au Contrat à l'une des obligations mises à sa charge dans le cadre du Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure de réparer ce manquement dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires, et ce par lettre recommandée avec accusé de réception visant expressément la présente clause et précisant qu'à défaut pour la Partie défaillante de satisfaire à son obligation dans le délai susmentionné, l'autre Partie sera en droit de résilier le Contrat.

Sera notamment considéré comme manquement grave :

- un manquement grave ou répété du Prestataire à ses engagements d'exécution des Prestations conformément au Contrat ;
- un manquement significatif du Client à son devoir de collaboration ou de paiement sans justification ;
- le non-respect par le Client des termes de la Licence et/ ou des déclarations d'usage du nombre d'Utilisateurs de la Licence ;
- une atteinte à l'image ou aux intérêts de l'autre Partie ;

Si à l'issue de ce délai de trente (30) jours calendaires, le manquement n'a pas été réparé, la Partie non défaillante pourra de plein droit résilier le Contrat en cause, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Les Parties reconnaissent que le Contrat trouve son utilité au fur et à mesure de l'exécution du contrat. En conséquence, en cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la raison, aucun remboursement ne pourra intervenir au profit du Client en exécution des dispositions de l'Article 1229 du Code Civil.

En cas de rupture anticipée du Contrat par le Client avant son échéance, le Client sera immédiatement redevable des redevances ou montant des Prestation restantes dues jusqu'à la date d'échéance contractuelle.

## 32 CONSEQUENCES DE LA FIN DU CONTRAT

### 32.1 FIN DE L'HEBERGEMENT

En cas de rupture du Service d'Hébergement à la demande du Client, le Prestataire restituera au Client ses Données au format natif, ainsi que les codes d'accès associés, sous un délai de dix (10) jours ouvrés maximum, via FTPS. Lorsque le Client aura accusé réception de la récupération de ses Données au Prestataire, celles-ci seront supprimées de ses centres d'hébergement dans un délai maximum d'un (1) mois.

Cette prestation est facturée de manière forfaitaire dès la notification d'arrêt du Service par le Client, pour un montant préalablement défini par les Parties, payable immédiatement.

Toutes les stipulations du Contrat qui ont vocation par leur nature à lui survivre continueront à produire leurs effets, notamment les stipulations afférentes aux garanties et limitations de responsabilité.

## 33 LOI APPLICABLE, LITIGES ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

**LE PRESENT CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS, A L'EXCLUSION DE TOUTE AUTRE LEGISLATION. TOUTE DIFFICULTE RELATIVE A L'INTERPRETATION OU A L'EXECUTION DU CONTRAT RELEVRA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE PARIS, QUEL QUE SOIT LE LIEU D'EXECUTION DES CONDITIONS GENERALES, LE DOMICILE DU DEFENDEUR OU LE MODE DE REGLEMENT, MEME DANS LE CAS D'UN APPEL EN GARANTIE, D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE EN REFERE.**

## 34 CLAUSES GENERALES

**Indépendance des Parties.** Les Parties ne pourront en aucun cas être considérées comme associées d'une entité commune quelconque. Aucune des Parties ne pourra, en outre, sauf mandat particulier, exprès et préalable de l'autre Partie, être considérée comme représentant de l'autre Partie, et ce à quelque titre et sous quelque modalité que ce soit.

**Non-renonciation.** Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un droit qu'elle détient au titre du Contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à ce droit.

**Convention de preuve.** L'enregistrement informatique par le Prestataire des données, éléments ou documents échangés entre le Prestataire et le Client dans le cadre du Contrat sur tout support électronique conservé par le Prestataire sera réputé intègre et vaudra preuve littérale, y compris en justice, de la date, de l'identité de leur auteur et de la volonté de celui-ci d'en exprimer le contenu.

**Élection de domicile.** Toutes les notifications requises par le Contrat seront effectuées par Lettre Recommandée avec demande d'avis de réception et seront réputées valablement effectuées aux adresses indiquées dans le présent document.

**Non-validité partielle.** Si l'une quelconque des stipulations du Contrat devient caduque ou nulle, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité ou la caducité des autres stipulations du Contrat. Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour remplacer toute stipulation caduque ou nulle par une stipulation nouvelle se rapprochant le plus possible de l'intention initiale des Parties.



## **CONDITIONS D'ASSISTANCE**

### **Description des services**

La présente Annexe est applicable aux Clients selon les options présentes dans l'Offre commerciale.

A défaut de souscription particulière par le Client, la « SLA Standard » sera applicable.

### **Service Level Agreement (SLA) Standard**

Le Service de Maintenance du Prestataire Assistance Standard comprend les prestations suivantes :

- Un accès à une assistance pour le traitement des Anomalies ;
- La fourniture des mises à jour des Progiciels (sauf frais d'expédition pour les Clients hors France Métropolitaine), étant expressément stipulé que la nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par l'éditeur au regard des évolutions légales et technologiques ;
- Le suivi des Anomalies : les Interlocuteurs Nommés peuvent suivre le statut des Anomalies déclarées au Prestataire ;
- Dans le cadre de l'assistance, les Interlocuteurs Nommés peuvent poser des questions sur l'utilisation du Progiciel et déclarer les Anomalies rencontrées, après avoir tenté de trouver des réponses et solutions au moyen de la Documentation, ou tout autre document. Cette déclaration se fait via un formulaire de déclaration accessible sur le portail du Prestataire. Le Client fournira au Prestataire tout élément demandé par celle-ci en vue de qualifier et de corriger l'Anomalie. Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture du Prestataire, et sauf cas de force majeure, cette équipe d'assistance traite les demandes du Client de 9h30 à 18h du lundi au jeudi et de 9h à 17h00 le vendredi (heures françaises métropolitaines). Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance ;
- La fourniture des correctifs ou à défaut la mise en place de solutions de contournement pour les Anomalies Majeures ou Bloquantes.



## SLA Excellence

Le Service de Maintenance Assistance Excellence est intégré dans l'offre de Téléservice (TLS) :

- Définie dans L'Offre commerciale
- Des prestations décrites ci-dessus relativement au Service de Maintenance Assistance Standard ;
- D'un engagement de prise en charge et de rétablissement par le Prestataire :

| Criticité <sup>1</sup> | Délai Prise en charge | Délai Rétablissement |
|------------------------|-----------------------|----------------------|
| Mineur                 | 1 jour ouvré          | 5 jours ouvrés       |
| Majeur                 | 4 heures ouvrées      | 3 jours ouvrés       |
| Bloquant               | 2 heures ouvrées      | 2 jours ouvrés       |

Le délai de prise en charge s'entend du délai entre la réception de la réception du Ticket par le Prestataire et la prise de contact par le Prestataire vis-à-vis du Client l'informant du traitement de sa demande.

Le délai de fourniture d'une solution désigne le délai entre l'heure de reproduction de l'Anomalie par le Prestataire et l'heure d'envoi au Client de la solution préconisée.

En cas de dépassement des délais susmentionnés, le Prestataire encourt l'application de pénalités calculées selon la formule suivante :  $P = V * R / 1000$  où :

- P est le montant de la pénalité ;
- V est le montant HT de la redevance annuelle perçue par le Prestataire au titre de la période annuelle en cours pour le Progiciel concerné ;
- R est le nombre de jours ouvrés de retard.

En tout état de cause, le montant cumulé des pénalités de retard appliquées par le Client au Prestataire par année contractuelle est plafonné à huit pour cent (8 %) du montant hors taxes de la redevance annuelle.

Les pénalités de retard sont calculées sur la base du retard exclusivement imputable au Prestataire. Dans les autres cas, aucune pénalité ne pourra être mise à la charge du Prestataire.

Les pénalités qui n'auraient pas été réclamées dans un délai de trois (3) mois à compter de leur date d'exigibilité ne pourront plus faire l'objet d'aucune réclamation ni d'aucun paiement.

Les pénalités constituent la seule obligation et indemnisation due par le Prestataire, et l'unique compensation et recours du Client en cas de non-respect des Niveaux de Service définis.

Le Prestataire s'engage à verser, à titre libératoire, au Client les pénalités forfaitaires calculées selon les modalités ci-dessus. Ces pénalités pourront faire l'objet d'une compensation avec les sommes dues par le Client en exécution des présentes.

### Exclusions de maintenance

Sont exclus des Services de Maintenance :

- La fourniture d'un progiciel nouveau qui viendrait se substituer dans la gamme à un progiciel existant, ce progiciel nouveau présentant des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités ;
- Des Anomalies non-reproductibles par le Prestataire ;
- Des Anomalies des versions N-2 et antérieures de la Solution (N étant la dernière version mise à disposition par l'Éditeur) ;
- Des modifications du code source de la Solution par le Client ou un tiers sans l'accord du Prestataire, étant entendu que les codes sources ne sont pas remis par le Prestataire ;
- Des états, requêtes ou traitements développés par le Client en interne ou par un tiers ou les traitements réalisés par le Prestataire et modifiés par le Client en interne ou par un tiers, sauf si ces derniers ont fait l'objet d'une phase d'appropriation et d'acceptation du Prestataire ;
- La correction des données ;
- Les conséquences de la poursuite de l'exploitation de la Solution sans l'accord du Prestataire, consécutivement à un incident ;

<sup>1</sup> La prise en charge des Anomalies trouvant leur origine dans une défaillance éditeur n'est pas soumise aux délais indiqués. Néanmoins, le Prestataire s'engage à procéder à une escalade de l'Anomalie vers l'Éditeur concerné, dans les meilleurs délais.

- Le non-respect des prérequis, et de leurs évolutions en fonction de l'évolution de la Documentation, des éléments matériels et logiciels tels que communiqués par le Prestataire rendant par suite le matériel ou les périphériques non-compatibles avec la Solution, sauf accord préalable écrit du Prestataire ;
- L'installation par le Client sur le matériel hébergeant la Solution, de programmes interférant ou susceptibles d'interférer avec les opérations de la Solution et les Services de Maintenance ;
- La défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal de la Solution ;
- Une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments du système informatique ou réseau du Client,
- Un mauvais paramétrage de l'environnement informatique ou des postes du Client,
- La prise en charge des Anomalies signalées par une personne physique autre que l'Interlocuteur nommé désigné au contrat ;
- Un refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des Anomalies,
- Une contamination du système du Client par un virus informatique,
- Un acte de piratage ou une intrusion frauduleuse dans le système du Client, et plus généralement à tout acte volontaire de dégradation du Client ou d'un tiers ou détérioration due à un cas de force majeure ;
- Des demandes formulées par le Client en cas de cession par ce dernier du Contrat sans l'accord préalable du Prestataire ;
- L'assistance par téléphone, les échanges entre les Parties devant être réalisés par le biais de fiches d'évènement ou du portail du Prestataire.

Sont exclus des Services de Maintenance, les Services ne portant pas sur des opérations de Maintenance, et notamment :

- Les frais d'installation des patchs, mises à jour et nouvelles versions et les déplacements nécessaires ;
- Tous travaux ou fournitures non-explicitement mentionnés dans le Contrat, y compris la formation du personnel du Client ;
- L'assistance ou les interventions sur des paramétrages et des développements spécifiques, ces prestations devant faire l'objet d'une commande distincte. Le Prestataire se réserve le droit de facturer toute prestation sollicitée dans le cadre de l'exécution du Contrat alors qu'il s'avère que l'origine de l'Anomalie déclarée se trouve liée avec de tels paramétrages ou développements spécifiques.

Par ailleurs, en aucun cas, les Prestations proposées au titre du présent Contrat ne peuvent se substituer aux interventions de mise en œuvre et d'installation initiale, de formation et de conseil portant sur la Solution.



## **CONDITIONS D'ASSISTANCE**

### **Description des services**

La présente Annexe est applicable aux Clients selon les options de Téléservice (TLS) présentes dans l'Offre commerciale.

#### **TMA Corrective**

À la suite d'une demande de correction d'Anomalie adressée par le Client au Prestataire, via un espace dédié, une Requalification sera effectuée par le Prestataire afin de définir le temps nécessaire à la réalisation de la correction de l'Anomalie identifiée. Lorsque cette Requalification s'avère complexe ou si un travail préparatoire est nécessaire avant une journée d'intervention, le Prestataire estime le temps requis et informe le Client de la nature des travaux à réaliser.

Le document de qualification de l'intervention sera adressé au Client pour acceptation. A réception du document accepté par le Client, le Prestataire proposera au Client un planning d'intervention en fonction de ses disponibilités et en accord avec le Client.

La Maintenance corrective comprend les tâches suivantes :

- L'instruction des Anomalies
- La correction des Anomalies

À la suite d'une demande de correction d'Anomalie qualifiée adressée par le Client au Prestataire, ce dernier s'engage à respecter les délais de prise en compte et de correction des Anomalies selon le niveau de service souscrit (SLA), sous réserve du respect par le Client de ses propres obligations.

#### **TMA évolutive**

Dans le cadre de la maintenance évolutive, le Prestataire réalisera les Prestations suivantes :

##### Support fonctionnel :

- Assistance fonctionnelle sur site ou au téléphone
- Assistance à la définition des cahiers des charges
- Analyse des nouveaux besoins
- Formation à l'utilisation du progiciel
- 

##### Support technique (développement) :

- Modifications des adaptations existantes
- Assistance technique sur site ou au téléphone
- Assistance à la correction des données

Sur remise d'un cahier des charges ou d'une demande d'évolution formalisée, le Prestataire vérifie la faisabilité, estime les charges et les délais de réalisation et transmet au Client ses conclusions sous forme d'un Devis. Le Prestataire ne réalisera aucune évolution sans validation préalable du Devis par le Client et établissement d'un calendrier commun prévisionnel.

Concernant la réalisation d'évolutions d'adaptations, le Prestataire s'engage vis-à-vis du Client, sous réserve du respect par ce dernier de ses propres obligations, à :

- Réaliser lesdites évolutions dans le respect du calendrier prévisionnel acté entre les Parties et des conditions financières validées entre les Parties, à périmètre constant.

#### **TMA préventive**

Dans le cadre de la maintenance préventive, le Prestataire réalisera les tâches suivantes :

- Passage des patchs standards mineurs dans la version majeure du Progiciel en production chez le Client
- Mise à jour éventuelle des Adaptations et validation de leur bon fonctionnement

A la demande du Client, le Prestataire procédera à l'installation des patchs standards et des mises à jour éventuelles des Adaptations sur la base de production, conformément à la procédure standard du Prestataire, sous réserve que la recette et les tests du Client aient été réalisés de manière exhaustive sur la base de tests, que l'ensemble des sauvegardes préalables aient été effectuées par le Client et que tout retour arrière puisse être envisagé sur la base de production. Si ces conditions n'étaient pas

réunies et respectées par le Client, le Prestataire ne pourrait, en aucun cas, être tenu responsable d'un quelconque préjudice sur la base de production.

Les prestations supplémentaires telles que :

- Assistance et transfert de compétence à la copie des dossiers ;
  - Assistance à la réorganisation des bases de données.
- feront l'objet de bons de commande complémentaires séparés.

## Exclusions

Sont exclus des Services de TMA :

- La fourniture d'un progiciel nouveau qui viendrait se substituer dans la gamme à un progiciel existant, ce progiciel nouveau présentant des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités ;
- Des Anomalies non-reproductibles par le Prestataire ;
- Des Anomalies des versions N-2 et antérieures de la Solution (N étant la dernière version mise à disposition par l'Éditeur) ;
- Des modifications du code source de la Solution par le Client ou un tiers sans l'accord du Prestataire, étant entendu que les codes sources ne sont pas remis par le Prestataire ;
- Des états, requêtes ou traitements développés par le Client en interne ou par un tiers ou les traitements réalisés par le Prestataire et modifiés par le Client en interne ou par un tiers, sauf si ces derniers ont fait l'objet d'une phase d'appropriation et d'acceptation de la part du Prestataire ;
- La correction des données ;
- Les conséquences de la poursuite de l'exploitation de la Solution sans l'accord du Prestataire, consécutivement à un incident ;
- Le non-respect des prérequis, et de leurs évolutions en fonction de l'évolution de la Documentation, des éléments matériels et logiciels tels que communiqués par le Prestataire rendant par suite le matériel ou les périphériques non-compatibles avec la Solution, sauf accord préalable écrit du Prestataire ;
- L'installation par le Client sur le matériel hébergeant la Solution, de programmes interférant ou susceptibles d'interférer avec les opérations de la Solution et les Services de Maintenance ;
- La défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal de la Solution ;
- Une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments du système informatique ou réseau du Client,
- Un mauvais paramétrage de l'environnement informatique ou des postes du Client,
- Le prise en charge des Anomalies signalées par une personne physique autre que l'Interlocuteur nommé désigné au contrat ;
- Un refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des Anomalies,
- Une contamination du système du Client par un virus informatique,
- Un acte de piratage ou une intrusion frauduleuse dans le système du Client, et plus généralement à tout acte volontaire de dégradation du Client ou d'un tiers ou détérioration due à un cas de force majeure ;
- Des demandes formulées par le Client en cas de cession par ce dernier du Contrat sans l'accord préalable du Prestataire ;
- L'assistance par téléphone, les échanges entre les Parties devant être réalisés par le biais de fiches d'évènement ou du portail du Prestataire.

Sont exclus des Services de TMA, les Services ne portant pas sur des opérations de TMA, et notamment :

- Les frais d'installation des patches, mises à jour et nouvelles versions et les déplacements nécessaires ;
- Tous travaux ou fournitures non-explicitement mentionnés dans le Contrat, y compris la formation du personnel du Client ;
- L'assistance ou les interventions sur des paramétrages et des développements spécifiques, ces prestations devant faire l'objet d'une commande distincte. Le Prestataire se réserve le droit de facturer toute prestation sollicitée dans le cadre de l'exécution du Contrat alors qu'il s'avère que l'origine de l'Anomalie déclarée se trouve liée avec de tels paramétrages ou développements spécifiques.

Par ailleurs, en aucun cas, les Prestations proposées au titre du présent Contrat ne peuvent se substituer aux interventions de mise en œuvre et d'installation initiale, de formation et de conseil portant sur la Solution.



**ANNEXE N° 3 – CGV EDITEUR**

La dernière version des CGV de l'éditeur ASYS sont annexés au présent contrat.

