

Conditions Générales de Services AGATE « SAAS »

Réf : CGS-AGATE-2019-01-Hébergé
Applicable à compter du 1^{er} janvier 2019

TABLES DES MATIERES

Préambule et acceptation des Conditions générales.....	2
Définitions.....	3
Article 1 : Objet.....	4
Article 2 : Documents contractuels	4
Article 3 : Durée du Contrat – Suspension du Contrat – Résiliation du Contrat.	4
Article 4 : Engagements des Parties.....	5
Article 5 : Exécution des Prestations	8
Article 6 : Etendue du droit d'utilisation de la SOLUTION	9
Article 7 : Qualité et disponibilité de la SOLUTION – Hébergement de la SOLUTION.....	9
Article 8 : Accès à la SOLUTION – Création d'un Compte – Fonctionnement du Compte	10
Article 9 : Formation – Prestations annexes	11
Article 10 : Maintenance, support et assistance.....	11
Article 11 : Garantie et garantie d'éviction – Propriété intellectuelle.....	14
Article 12 : Conditions financières.....	15
Article 13 : Responsabilité des Parties.....	16
Article 14 : Protection des données à caractère personnel.....	16
Article 15 : Cession du Contrat	19
Article 16 : Personnel.....	19
Article 17 : Référence commerciale	20
Article 18 : Assurance	20
Article 19 : Convention de preuve.....	20
Article 20 : Divers	20
Article 21 : Droit applicable et juridiction compétente	21

Préambule et acceptation des Conditions générales

1. La société AXESS SOLUTIONS FORMATION est éditeur de solutions logicielles et digitales dans le domaine de la formation professionnelle.

A ce titre, elle commercialise la solution informatique AGATE (ci-après « la SOLUTION »).

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

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

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

Le PRESTATAIRE se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions générales, sans préavis.

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

3. Le CLIENT reconnaît que le PRESTATAIRE lui a remis toute la documentation nécessaire à l'utilisation de la SOLUTION objet des présentes. Les spécifications de la SOLUTION sont conformes aux documentations qui ont été remises au CLIENT et acceptées par lui lors de la commande de la SOLUTION.

Le CLIENT affirme avoir validé que les spécifications de la SOLUTION sont conformes à ses attentes ; il assume la pleine responsabilité de l'écart éventuel entre ses besoins réels et les caractéristiques de la SOLUTION, reconnaissant que le PRESTATAIRE lui a parfaitement exposé lesdites caractéristiques préalablement à la conclusion du contrat.

Le CLIENT reconnaît que le PRESTATAIRE s'est préalablement renseigné sur les besoins spécifiques du CLIENT et que la SOLUTION permet de satisfaire lesdits besoins.

Le CLIENT déclare avoir le niveau de compétence nécessaire à la mise en œuvre de la SOLUTION.

Le CLIENT déclare avoir pris connaissance des prérequis techniques nécessaires au bon fonctionnement de la SOLUTION et s'engage à s'y conformer.

Toute utilisation de la SOLUTION, propriété exclusive du PRESTATAIRE, est soumise aux articles du présent Contrat. Toute autre utilisation sera considérée comme frauduleuse.

Définitions

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

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

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

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

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

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

« Contenu » : désigne l'ensemble des documents et données, de toute nature, quel qu'en soit le support, utilisés par le CLIENT ou les Utilisateurs via la SOLUTION.

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

« Documentation » : désigne les documents papiers ou les fichiers informatiques relatifs à l'utilisation de la SOLUTION et/ou des Services, quels que soient leur format. La Documentation est la propriété exclusive du PRESTATAIRE. La reproduction et la distribution de la Documentation est limitée au nombre de licenciés au titre du Contrat. Le CLIENT s'interdit ainsi de modifier et/ou de reproduire et/ou d'adapter et/ou de traduire la Documentation, ainsi que de la distribuer et la communiquer à tous tiers. Le CLIENT s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de ses préposés et sous-traitants. Le présent Contrat ne confère au CLIENT aucun droit de propriété sur la Documentation et/ou son contenu et/ou sur la charte graphique utilisée par le PRESTATAIRE dans la Documentation.

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

« Prestations » : désigne les prestations de déploiement de la SOLUTION.

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

« Services » : désigne les services de formation, de maintenance, de support fournis par le PRESTATAIRE au CLIENT dans les conditions définies dans la Proposition commerciale.

« Site » : désigne le site internet sur lequel la SOLUTION est accessible par le CLIENT.

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

« Version Commerciale » : désigne les nouvelles versions commerciales de la SOLUTION, qui présentent une nouvelle version complète de la SOLUTION au niveau de la présentation, des fonctionnalités, de l'utilisation. L'intitulé des Versions Commerciales est rédigé comme suit : V.X. Les Versions Commerciales sont des nouvelles

versions de la SOLUTION dans son ensemble ; au jour de l'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales, la dernière Version Commerciale est la version V.4.

« Version Majeure » : désigne les nouvelles versions majeures de la SOLUTION pour lesquelles l'intitulé est rédigé comme suit : V.X.Y ; au jour de l'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales, la dernière Version Majeure maintenue est la version V.4.33

« Version Mineure » : désigne les nouvelles versions mineures de la SOLUTION pour lesquelles l'intitulé est rédigé comme suit : V.X.Y.Z ; au jour de l'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales, la dernière Version Mineure maintenue est la version V.4.33.1

Article 1 : Objet

Le présent Contrat a pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles le PRESTATAIRE :

- exécute les Prestations telles que définies ci-avant ;
- concède au CLIENT un droit d'utilisation non-exclusif, non-transférable et non-cessible de la SOLUTION, que ce soit dans le cadre d'une location (« mode SAAS ») ou d'un achat de Licence(s) ;
- réalise les prestations d'hébergement de la SOLUTION ;
- effectue la maintenance corrective et évolutive de la SOLUTION et fournit au CLIENT un service d'assistance technique.

Le présent Contrat s'applique aux seuls modules de la SOLUTION souscrits par le CLIENT. En cas de souscription par le CLIENT à des modules supplémentaires, les présentes Conditions générales s'appliqueront.

Article 2 : Documents contractuels

Le présent Contrat est formé par les documents contractuels suivants :

- les présentes Conditions générales,
- la Proposition commerciale,
- la Documentation.

Tout avenant au présent Contrat devra faire l'objet d'un écrit entre les Parties.

Article 3 : Durée du Contrat – Suspension du Contrat – Résiliation du Contrat

3.1 Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la date visée dans la Proposition commerciale, pour la durée qui y est mentionnée, sauf résiliation intervenue dans les conditions définies ci-après.

A l'issue de cette période initiale, le Contrat sera automatiquement renouvelé par périodes successives de 1 an, par tacite reconduction, sauf préavis adressé par l'une des Parties à l'autre Partie au moins trois (3) mois avant la fin du Contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

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

La résiliation ne deviendra effective qu'au terme d'un délai de 30 jours après cette notification, à moins que dans ce délai, la Partie mise en demeure n'ait satisfait à son ou ses obligations contractuelles telles qu'elles étaient prévues dans les termes et conditions du Contrat.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispensera pas la Partie ayant été mise en demeure de respecter le Contrat de remplir les obligations contractées jusqu'à la date d'effet de la résiliation et ce, sans préjudice des

dommages-intérêts qu'elle pourrait avoir à verser à l'autre Partie, supportant l'inexécution de l'obligation contractuelle. La résiliation anticipée sera notifiée par une nouvelle lettre recommandée avec demande d'avis de réception et prendra effet à compter de sa date de première présentation, le cachet de la poste faisant foi.

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

3.3 En cas de résiliation du Contrat aux torts exclusifs du CLIENT, et en-dehors des conditions de résiliation prévues à l'article 3.1 ci-avant, le CLIENT restera redevable envers le PRESTATAIRE de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat, de la date effective de résiliation jusqu'à la date de fin de Contrat initialement prévue, nonobstant tous dommages et intérêts auxquels pourrait prétendre le PRESTATAIRE du fait des préjudices directs ou indirects subis par lui et résultant de la dénonciation anticipée.

3.4 En cas d'inexécution par le CLIENT de l'une de ses obligations contractuelles, et notamment de paiement, le PRESTATAIRE pourra suspendre l'exécution des Prestations et/ou la fourniture des Services auprès du CLIENT, sans mise en demeure préalable et sans préjudice pour le CLIENT.

3.5 Lorsque le CLIENT a choisi le mode SAAS : à compter du jour d'effet de la résiliation, le CLIENT s'engage à restituer au PRESTATAIRE l'ensemble des éléments constitutifs de la SOLUTION qui lui ont été remis lors de la conclusion du présent Contrat et à restituer et supprimer ses codes d'accès à la SOLUTION (mots de passe et identifiants).

Cette restitution devra intervenir immédiatement au jour de la fin du Contrat. Le CLIENT devra certifier, au moyen d'un document écrit dûment signé par un représentant légal, qu'il a cessé immédiatement toute utilisation de la SOLUTION.

Par ailleurs, le PRESTATAIRE devra restituer au CLIENT le Contenu, selon le plan de réversibilité qui sera arrêté entre les Parties.

A défaut de plan de réversibilité arrêté préalablement entre les Parties, le PRESTATAIRE dispose de 30 jours ouvrés à compter de la fin du Contrat pour restituer au CLIENT le Contenu, sur un format lisible et sur un support numérique.

Les prestations de réversibilité du Contenu seront facturées par le PRESTATAIRE.

3.6 Lorsque le CLIENT a acheté les Licences et les fait héberger par AXESS : le CLIENT conservera l'usage de la SOLUTION, mais ne pourra plus bénéficier des Services, et notamment des prestations d'assistance, de support, de maintenance corrective et évolutive à compter du jour de la fin du Contrat.

Par ailleurs, le PRESTATAIRE devra restituer au CLIENT le Contenu et les Licences, selon le plan de réversibilité qui sera arrêté entre les Parties.

A défaut de plan de réversibilité arrêté préalablement entre les Parties, le PRESTATAIRE dispose de 30 jours ouvrés à compter de la fin du Contrat pour restituer au CLIENT le Contenu, sur un format lisible et sur un support numérique, et pour implanter les Licences sur un autre serveur.

Les prestations de réversibilité du Contenu et d'implantation des Licences seront facturées par le PRESTATAIRE

3.7 Dans tous les cas de résiliation, les paiements effectués au PRESTATAIRE resteront acquis, sans préjudicier l'obtention en justice de tous dommages-intérêts auxquels pourraient prétendre le PRESTATAIRE du fait de l'inexécution par le CLIENT de ses obligations contractuelles ou pour toute autre cause.

Article 4 : Engagements des Parties

4.1 Obligations générales

Chaque Partie reconnaît qu'elle est responsable de la conformité de l'utilisation des Services à l'intégralité des réglementations applicables à sa situation, son activité et aux produits/services qu'elle met sur le marché.

Les Parties s'engagent à fournir ou utiliser les Services :

- en conformité avec les stipulations du présent Contrat et les prescriptions et consignes de sécurité, d'utilisation et de bon fonctionnement communiquées par tout moyen par le PRESTATAIRE au CLIENT ;

- en conformité avec toutes les réglementations applicables à sa situation ;
- pour les seuls besoins propres du CLIENT et conformément à leur destination.

Chaque Partie s'interdit :

- de contrevenir aux droits des tiers et notamment à leurs droits d'auteurs et à leurs droits de propriété ;
- de porter atteinte à la vie privée d'autrui, aux droits de la personnalité et au droit à l'image de toute personne ;

Chaque Partie se porte fort du respect des obligations de la présente clause par son personnel et/ou les personnes intervenant à quelque titre que ce soit, ayant vocation à bénéficier et/ou avoir accès aux Services ainsi qu'à faire respecter les procédures de sécurité mises en place par le PRESTATAIRE pour l'accès aux Services par son personnel et/ou les personnes de l'entreprise ayant vocation à bénéficier et/ou avoir accès aux Services.

4.2 Obligations à la charge des Parties en raison de l'application de dispositions impératives

Chaque Partie fait son affaire de l'intégralité des obligations (déclaratives ou de toute autorisation et/ou notification et/ou de toute procédure) qui seraient à sa charge à raison de sa situation légale et réglementaire et/ou de son utilisation des Services.

4.3 Collaboration

Les Parties conviennent de collaborer pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Les Parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens dont elles disposent pour maintenir une collaboration active et régulière dans le cadre de la fourniture et/ou de la mise en place des Services afin de permettre la prise en compte de toute difficulté dans la fourniture et/ou l'utilisation des Services le plus rapidement possible, participant ainsi à la qualité des Services.

Elles s'engagent à collaborer dans les mêmes conditions pour l'obtention des agréments et/ou autorisations et/ou la conclusion avec les autorités compétentes qui s'avèreraient nécessaires à la fourniture et/ou à la mise en place des Services et des Prestations.

En outre, les Parties s'engagent à ce que le personnel mobilisé pour l'utilisation des Services, et ce, quel que soit son statut, soit compétent, disponible et formé de sorte à ce qu'il puisse collaborer de manière efficace et de sorte à permettre dans les meilleures conditions la fourniture des Services convenus au présent Contrat.

A ce titre, le PRESTATAIRE se réserve la possibilité de contacter directement les Utilisateurs par courrier électronique pour la bonne exécution du présent Contrat et notamment pour l'amélioration des Services et pour information.

4.4 Information

Pour permettre la fourniture des Services dans des conditions optimales, les Parties s'engagent à communiquer, préalablement à la mise en œuvre des Services et à toute utilisation des Services toute spécificité inhérente et/ou liée à sa situation y compris matérielle, scientifique, médicale ou humaine, légale ou réglementaire y compris la situation de ses employés ou prestataires qui utiliseraient les Services et qui serait susceptible d'être incompatible avec l'utilisation des Services afin de permettre aux Parties d'affecter les moyens spécifiques nécessaires à la fourniture des Services et/ou pouvant affecter les bonnes conditions de fourniture des Services.

Chaque Partie s'engage, en cours de Contrat :

- à communiquer tous les éléments qu'elle estimera nécessaire à la bonne connaissance de sa situation et de ses activités et produits et/ou services mis sur le marché,
- à communiquer toutes les spécificités et/ou tous changements liés à sa situation, et ou son activité et produits et/ou services mis sur le marché, y compris légale ou réglementaire, notamment les contraintes légales qui lui sont applicables et de manière générale toutes les difficultés dont il pourrait prendre la mesure au regard de son expérience, et/ou susceptibles d'avoir un impact sur les Services, au fur et à mesure de leur fourniture et/ou de leur mise en place,
- informer l'autre Partie de tout problème qu'elle rencontrerait dans l'utilisation des Services afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible, participant ainsi à la bonne exécution du présent Contrat,

- à fournir les informations qui s'avèreraient nécessaires à la fourniture et/ou à la mise en place des Services.

4.5 Le CLIENT et ses Utilisateurs s'interdisent de faire transiter via la SOLUTION un Contenu :

- contraire aux lois et règlements, ou violant les droits d'un tiers, et notamment comportant des propos diffamatoires ou injurieux, violents ou incitant à la violence, racistes ou xénophobes, pornographiques, pédopornographiques, contraires aux bonnes mœurs et à l'ordre public ;
- ayant pour objet ou pour effet de désorganiser ou d'empêcher le fonctionnement normal de la SOLUTION (virus, logiciels, envoi massif de messages...) ;
- intégrant des liens vers des sites tiers qui auraient un caractère illégal, notamment contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

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

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

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

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

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

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

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

4.6 Le CLIENT reconnaît avoir été informé par le PRESTATAIRE de l'ensemble des prérequis techniques nécessaires au fonctionnement optimal de la SOLUTION et des Services.

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

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

Le CLIENT devra :

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

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

Article 5 : Exécution des Prestations

5.1 Définition des Prestations

Les Prestations fournies par le PRESTATAIRE sont définies dans la Proposition commerciale.

5.2 Calendrier de réalisation des Prestations

Le calendrier prévisionnel de mise en œuvre et de fourniture de la SOLUTION et des Services faisant l'objet du Contrat est défini d'un commun accord dans la Proposition commerciale ou dans un calendrier annexe réalisé entre les Parties.

Autant que de besoin, les Parties pourront convenir de l'évolution et/ou de la modification de ce calendrier avant la fourniture et/ou la mise en œuvre effective des Services.

5.3 Réalisation des Prestations - Réception

Pour chaque jalon de déploiement de la SOLUTION, le PRESTATAIRE réalise les Prestations de mise en œuvre dans les conditions visées au sein de la Proposition commerciale.

Les éléments de la SOLUTION font l'objet :

- de recettes provisoires de la SOLUTION ou par lot(s) prédéfini(s) suivant un découpage et des modalités arrêtées d'un commun accord entre les Parties, dans la Proposition commerciale.
- d'un accord de mise en production : il est convenu entre les Parties que le démarrage de la facturation des redevances liées à la maintenance et au support, telles que définies dans la Proposition commerciale, démarre à la signature du procès-verbal de réception de livraison.
- d'une recette de mise en production constatant le bon fonctionnement de la SOLUTION, avant sa mise en œuvre opérationnelle.

Le CLIENT procédera aux recettes provisoires et à la recette définitive au moyen de jeux d'essais établis par ses soins.

Chaque recette de tout ou partie de la SOLUTION sera acquise par la signature d'un procès-verbal signé par les deux Parties.

La recette définitive globale a pour objectif de constater le bon fonctionnement et la compatibilité de tous les éléments composant la SOLUTION sur un cycle complet de fonctionnement.

A l'issue de la correction par le PRESTATAIRE de tous les défauts qui lui seront signalés par écrit par le CLIENT et lorsqu'il sera constaté que la SOLUTION est opérationnelle, la recette définitive globale sera acquise aux termes d'un procès-verbal signé par les deux Parties.

Toutefois, dans le cas où celui-ci ferait apparaître d'éventuelles réserves portant sur des défauts mineurs, c'est à dire non bloquants, qui ne pourraient être corrigées par le PRESTATAIRE immédiatement, ces réserves mineures devront être levées par le PRESTATAIRE dans des délais convenus entre les Parties.

Le CLIENT démarrera en réel avec la SOLUTION dans la version qu'il aura recettée.

A l'issue d'une exploitation en réel de plus de trois mois par le CLIENT la recette définitive sera acquise de plein droit après correction des défauts non mineurs, les éventuels défauts mineurs résiduels étant pris en charge dans le cadre du service de maintenance.

Le PRESTATAIRE dégage sa responsabilité des conséquences d'une décision de démarrage opérationnel par le CLIENT sans avoir satisfait à la procédure de vérification de conformité de la recette définitive globale.

5.4 Paramétrages

Les Parties conviennent que :

- lors des phases de Prestations, c'est-à-dire à l'installation et au déploiement de la SOLUTION, le paramétrage de la SOLUTION est réalisé par le PRESTATAIRE en collaboration avec le CLIENT, afin de le rendre opérationnel. Le coût de ce paramétrage est compris dans le prix des Prestations.
- une fois la SOLUTION recettée, c'est-à-dire à l'exploitation de la SOLUTION, le paramétrage de la SOLUTION se fait par le CLIENT.

Ne sont pas inclus dans les paramétrages les développements spécifiques nécessaires pour répondre aux besoins du CLIENT à d'autres fins que celles définies dans le présent Contrat.

Les développements spécifiques doivent faire l'objet d'un devis préalable et d'une acceptation expresse de la part du CLIENT, avant toute réalisation par le PRESTATAIRE.

Article 6 : Etendue du droit d'utilisation de la SOLUTION

Par le présent Contrat, le PRESTATAIRE concède au CLIENT un droit personnel, non cessible et non transférable d'utilisation de la SOLUTION.

Le CLIENT ne peut effectuer, ni directement, ni indirectement, la communication ou la cession du droit d'utilisation de la SOLUTION et des Services à une tierce personne, qu'elle soit à titre gratuit ou onéreux ; le CLIENT ne peut accorder des sous-licences à des tiers ou leur permettre d'accéder à la SOLUTION et aux Services dans le cadre d'une utilisation partagée ou d'un travail de groupe non expressément autorisé par le PRESTATAIRE.

Le CLIENT s'interdit de dupliquer la SOLUTION à des fins autres que celles de sauvegarder et d'archiver l'exemplaire original.

Le CLIENT s'engage à utiliser la SOLUTION conformément aux spécifications visées dans le présent Contrat et aux prescriptions contenues dans la Documentation remise préalablement.

Par ailleurs, le CLIENT s'interdit d'adapter, arranger, modifier ou fusionner, désassembler, décompiler, même partiellement, la SOLUTION objet du Contrat ou de tenter de forcer ou détourner sa protection.

Article 7 : Qualité et disponibilité de la SOLUTION – Hébergement de la SOLUTION

7.1 Le CLIENT est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le PRESTATAIRE ne sera pas tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements de la SOLUTION.

Il appartient au CLIENT de respecter les dispositions du Contrat.

7.2 La SOLUTION est accessible par le CLIENT à tout moment, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'exception des périodes réservées à la sauvegarde des données ou des périodes de maintenance de la SOLUTION.

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

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

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

7.3 Le PRESTATAIRE s'engage à héberger la SOLUTION ou à sous-traiter cet hébergement, à sa discrétion, ce que reconnaît et accepte le CLIENT.

Dans l'hypothèse où le PRESTATAIRE déciderait de sous-traiter la prestation d'hébergement de la SOLUTION et des données du CLIENT (notamment le Contenu), les conditions d'hébergement du sous-traitant seront répercutées par le PRESTATAIRE au CLIENT, notamment en ce qui concerne les conditions de mise en œuvre de la responsabilité du sous-traitant, étant précisé que la responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être engagée dans des conditions différentes à celles prévues au présent Contrat.

Le PRESTATAIRE s'engage à héberger sur un serveur la base de données destinée à être utilisée par le CLIENT dans le cadre de l'utilisation de la SOLUTION.

Article 8 : Accès à la SOLUTION – Création d'un Compte – Fonctionnement du Compte

8.1 Pour accéder à la SOLUTION et disposer des Services de la part du PRESTATAIRE, le CLIENT doit disposer d'un Compte.

8.2 En fonction des informations données par le CLIENT et des Conditions particulières, le PRESTATAIRE ouvrira un Compte pour le CLIENT. Il pourra également donner au CLIENT la possibilité d'ouvrir ses propres comptes.

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

Le CLIENT est le seul responsable des données qu'il communique via l'utilisation de la SOLUTION et de la confidentialité de mot de passe qu'il a renseigné. Toute perte, vol ou oubli de mot de passe devra être signalé au PRESTATAIRE dans les 24 heures.

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

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

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

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

8.3 L'ouverture d'un Compte permet au CLIENT d'utiliser pour lui-même et pour l'ensemble des utilisateurs autorisés (ci-après « les Utilisateurs ») la SOLUTION ainsi que de bénéficier des Services, tel que définis dans la Proposition commerciale.

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

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

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

Le Contenu peut être mis en ligne, consulté, complété ou modifié par les Utilisateurs, en fonction de leur niveau d'utilisation, en utilisant n'importe quel navigateur internet ou lanceur d'application distante compatible avec la SOLUTION et validé par le PRESTATAIRE.

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

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

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

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

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

Le PRESTATAIRE ne pourra être reconnu responsable des impacts éventuels des indisponibilités de la SOLUTION et/ou du Site sur l'activité du CLIENT.

Article 9 : Formation – Prestations annexes

Sauf lorsque la Proposition commerciale le prévoit, le présent Contrat ne comprend pas de prestations de formation à l'utilisation de la SOLUTION ni toutes prestations liées à la mise en œuvre de la SOLUTION (Installation, Analyse, Audit, Accompagnement, Paramétrage, Développements, gestion de projet,...).

Ces prestations pourront être délivrées au CLIENT par le PRESTATAIRE dans des conditions déterminées dans une proposition commerciale et un contrat annexes, ou déterminées dans la Proposition commerciale.

Article 10 : Maintenance, support et assistance

10.1 Le PRESTATAIRE assure le support et l'assistance techniques, ainsi que la maintenance corrective et évolutive de la SOLUTION.

Le PRESTATAIRE met ainsi à disposition du ou des référents un service de support disponible du lundi au vendredi) :

- par le portail internet d'assistance : : <https://portail.axess.fr>
- de 9h à 12h et de 14h à 17h au numéro de téléphone suivant : 04.78.77.39.97

L'ensemble des délais et horaires communiqués dans le présent article 9 sont en jours et heures ouvrés du lundi au vendredi, hors jours fériés en France et s'entendent en heures légales en France métropolitaine.

Le PRESTATAIRE s'engage à proposer une solution pour remédier à l'Anomalie signalée par le CLIENT, ou à proposer une solution de Contournement, dans les délais prévus ci-après.

10.2 Télémaintenance :

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

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

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

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

- Assistance à l'utilisation : le Client dispose d'un service de ticketing lui permettant d'obtenir des informations générales et des réponses à ses questions d'utilisation courante concernant exclusivement des services décrits dans la Proposition commerciale.
- Conseil : le Client a accès à l'assistance d'un technicien du Prestataire auquel il peut soumettre via le service de ticketing des problèmes particuliers de paramétrage, d'utilisation et de fonctionnement des services.
- Diagnostic : le Client a accès à l'assistance d'un technicien du Prestataire dans le cadre d'une maintenance dite de 1^{er} niveau (voir phase 1 ci-après) en vue d'un diagnostic de mauvais fonctionnement du service.

Ne sont pas incluses dans les services assistance :

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

10.4 Procédure : les prestations de Maintenance corrective consistent dans la correction ou le Contournement de toute Anomalie qui apparaît lors de l'utilisation conforme de la SOLUTION.

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

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

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

Phase 3 : correction de l'Anomalie : une fois l'Anomalie diagnostiquée, le PRESTATAIRE procédera à sa correction ou à la fourniture d'une solution de Contournement.

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

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

En cas d'Anomalie signalée, le Prestataire s'engage à intervenir dans les meilleurs délais.

10.5 Exclusions de maintenance :

Le PRESTATAIRE n'est pas responsable des prestations de support, d'assistance technique et de maintenance dans les cas suivants :

- refus du CLIENT de collaborer avec le PRESTATAIRE dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignements ;
- utilisation de la SOLUTION de manière non conforme à leur destination ou à leur Documentation ou aux dispositions du Contrat ;
- mauvaise utilisation de la SOLUTION ;
- modification non autorisée de la SOLUTION par le CLIENT ou par des tiers ;
- manquement par le CLIENT de ses obligations au titre du présent Contrat ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- implantation de tous progiciels, logiciels, ou système d'exploitation non-compatibles avec la SOLUTION ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- cas de force majeure ;

Sont exclues des prestations de support, d'assistance technique et de maintenance :

- la formation des Utilisateurs aux évolutions apportées aux applications ;
- les sollicitations et demandes des Utilisateurs non référents ;
- l'assistance répétée sur des points relevant de la formation ;
- l'assistance répétée sur des points décrits dans la Documentation ;
- la participation aux analyses, les développements et les installations de demandes d'évolutions ou de développements spécifiques demandés par le CLIENT ;
- les prestations d'installation, de paramétrage, d'interfaçage, des mises à jour de la SOLUTION ;
- les demandes d'intervention effectuées à la suite d'une anomalie générée par un élément de l'environnement (réseau téléphonique ou Internet, matériel, middleware, base de données, outils, applicatifs, réseau...) avec lequel la SOLUTION inter-opère ;
- les prestations d'administration des données, du système d'exploitation et réseau, des sauvegardes (notamment des données) ;
- les demandes d'intervention effectuées à la suite d'une anomalie générée par la cohabitation avec un progiciel (installation, modification,...) entravant l'exécution normale de la SOLUTION ou celle des prestations de maintenance ;
- l'assistance sur les dysfonctionnements liés à la modification par le CLIENT de la SOLUTION ;
- la fourniture de matériels et logiciels de base, éventuellement nécessaires à l'exploitation de nouvelles versions (mémoire, disque,...) ;
- l'assistance sur les reconstitutions des fichiers en cas de destruction accidentelle ;
- l'assistance sur les dysfonctionnements occasionnés par une utilisation non-conforme de la SOLUTION.
- l'assistance sur les dysfonctionnements occasionnés par une utilisation de la SOLUTION à d'autres fins que celles prévues au Contrat ou dans la Documentation ;
- les demandes relatives à la modification des états d'édition.

Dans l'ensemble de ces cas, le PRESTATAIRE pourra facturer au CLIENT, sur justificatifs, le coût afférent au temps passé à réaliser l'intervention et notamment à traiter l'Anomalie ou la défaillance.

En tout état de cause, sont exclues toutes les prestations de services et notamment de formation, de récupération des données perdues ou altérées, de modification de la SOLUTION à la demande du CLIENT, ainsi que de développements spécifiques.

Par ailleurs, le PRESTATAIRE s'engage à assurer la maintenance et l'assistance uniquement sur une version majeure de la SOLUTION, à savoir :

- V est la dernière version diffusée par le PRESTATAIRE ;
- V-1 est la version antérieure à V ;
- V-2 est la version antérieure à V-1 ;

Les versions antérieures à la version V ne sont plus maintenues, ce que reconnaît et accepte le CLIENT.

Le niveau de Version Majeure dont dispose le CLIENT est indiqué sur la SOLUTION.

La livraison des nouvelles Versions Majeures et les Versions Mineures sont comprises dans le prix payé du Contrat.

Les Versions Commerciales ne sont pas comprises dans le prix du Contrat.

Lorsque le CLIENT est en mode SAAS, il a automatiquement droit aux nouvelles versions de la SOLUTION.

10.6 Maintenance évolutive : la maintenance évolutive consiste exclusivement en la mise à disposition du CLIENT des mises à niveau et des nouvelles versions mineures disponibles de la SOLUTION.

La maintenance évolutive ne comprend pas notamment les prestations suivantes :

le développement et/ou la livraison de nouvelles options de la SOLUTION ;
l'activation des options/modules non retenus initialement par le CLIENT : à ce titre, le CLIENT pourra solliciter l'installation de modules ou d'options complémentaires figurants au catalogue du PRESTATAIRE : le PRESTATAIRE établira alors un devis complémentaire pour la fourniture de ces modules/options complémentaires ;
les prestations d'installation, de paramétrage, d'interfaçage et les mises à jour de la SOLUTION ;
les demandes de développement spécifiques formulées par le CLIENT ;
les évolutions éditoriales majeures et la livraison des versions majeures de la SOLUTION (sauf lorsque le CLIENT a choisi le mode SAAS tel qu'indiqué dans la Proposition commerciale).

Toute demande relative aux prestations susvisées donnera lieu à l'émission d'un devis et/ou d'un bon de commande et d'une facturation complémentaire par le PRESTATAIRE.

Article 11 : Garantie et garantie d'éviction – Propriété intellectuelle

11.1 Le PRESTATAIRE garantit la conformité de la SOLUTION aux caractéristiques fonctionnelles et techniques figurant dans la Documentation.

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

11.2 Comme indiqué ci-avant, le CLIENT achète ou loue des Licences, soit un droit d'utilisation de la SOLUTION.

Ainsi, le PRESTATAIRE déclare être le propriétaire exclusif de la SOLUTION, étant précisé cependant que certaines composantes de la SOLUTION peuvent appartenir à des tiers.

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

11.3 Le PRESTATAIRE conserve, en tant que titulaire des droits, la propriété intellectuelle de la SOLUTION, ainsi que toutes les prérogatives qui s'y attachent.

En tout état de cause, et dans toutes les situations, le CLIENT acquiert simplement et exclusivement un droit d'utilisation de la SOLUTION et n'acquiert aucun droit de propriété sur la SOLUTION.

A ce titre, le CLIENT s'interdit tout acte susceptible de porter atteinte au droit de propriété du PRESTATAIRE ou des tiers, et notamment de reproduire, représenter, télécharger, copier, altérer, transmettre, diffuser, vendre, louer, concéder ou exploiter, en tout ou partie et de quelque manière que ce soit, sur quelque support que ce soit, la SOLUTION et/ou tout élément de la SOLUTION.

Le PRESTATAIRE conserve la pleine et entière propriété de la SOLUTION ainsi que tous les droits y afférant (dont droits de marque et autres droits de propriété intellectuelle).

Par ailleurs, le CLIENT s'engage à faire figurer sur les éléments constitutifs de la SOLUTION et de ses copies les mentions de propriété.

Article 12 : Conditions financières

12.1 Le CLIENT s'engage à verser au PRESTATAIRE les sommes déterminées dans la Proposition commerciale, selon les modalités qui y sont définies.

Les factures du PRESTATAIRE sont payables par le CLIENT dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Le taux de TVA applicable est celui en vigueur au jour de la facturation.

Sauf accord contraire mentionné dans la Proposition commerciale :

la facturation des Prestations est réalisée selon l'échéancier prévue dans la Proposition commerciale ;

la facturation des Services est annuelle et la date de facturation est fixée au 31 décembre de chaque année pour l'année suivante, la première année faisant l'objet d'un règlement au *pro rata temporis*, à compter de la date de démarrage au réel.

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

Formule N°1 (pour la première année) : $P1 = P0 \times (S1 / S0)$

P1 : prix révisé

S1 : dernier indice SYNTEC publié à la date de révision

P0 : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine

OU

Formule N°2 (pour les années suivantes) : $P1 = P0 \times (S1 / S0)$

P1 : prix révisé

S1 : dernier indice SYNTEC publié à la date de révision

P0 : dernier prix révisé

S0 : indice SYNTEC lors de la dernière révision

Le choix de la formule sera laissé à la discrétion du PRESTATAIRE, selon que le Contrat ait connu ou non des évolutions.

12.3 Tout défaut de paiement dans les délais prévus dans la Proposition commerciale ou sur les factures du PRESTATAIRE fera courir, des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, au sens de l'article L.441-6 du Code de commerce, majoré de 3 points. Ces intérêts courront, sans mise en demeure préalable, du seul fait du non-respect des délais de paiement et ce, jusqu'au paiement intégral de la somme due, outre l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévue à l'article L.441-6 du Code de commerce et précisée par le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012, d'un montant de 40 €, ou toute disposition qui s'y substituerait, ainsi que les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) et ce, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts.

En outre, tous les frais liés au retard qui auront été supportés par le PRESTATAIRE seront facturés au CLIENT.

12.4 Evolutions fonctionnelles : les évolutions sont facturées selon l'échéancier suivant, sauf mention contraire dans la proposition commerciale dédiée :

- 30% d'acompte à la commande ;
- 50% à la livraison sur le serveur ;
- le solde à la mise en production

12.5 Tous les frais de séjour et de déplacement du personnel du PRESTATAIRE détaché auprès du CLIENT par le PRESTATAIRE pour l'exécution du Contrat sont à la charge du CLIENT et lui seront facturés mensuellement, selon les conditions définies dans la Proposition commerciale.

Article 13 : Responsabilité des Parties

13.1 Chaque Partie ne pourra être tenue responsable que des dommages consécutifs à une faute de sa part dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, étant précisé à cet égard que l'exploitation de la SOLUTION est de la seule responsabilité du CLIENT.

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 éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

13.2 Le PRESTATAIRE est tenu à une obligation générale de moyens.

En tout état de cause, le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable que des dommages directs matériels et prouvés, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel (et notamment perte de données, perte d'une chance, perte de chiffres d'affaires...).

En tout état de cause, et pour toute responsabilité de quelle que nature qu'elle soit, le montant de la responsabilité du PRESTATAIRE est limité :

- au montant annuel de la maintenance tel que prévu dans la Proposition commerciale si le fait générateur de responsabilité est liée à l'exécution des Services ;
- au montant des Prestations tel que prévu dans la Proposition commerciale si le fait générateur de responsabilité est liée à l'exécution des Prestations.

13.3 Le CLIENT est responsable du choix de la SOLUTION, de l'utilisation qui en est faite et des résultats qui en sont obtenus. Le CLIENT assume toutes les responsabilités concernant la compétence et la qualification de son personnel, ainsi que de des conséquences de l'utilisation de la SOLUTION par son personnel ou tout tiers placé sous sa responsabilité.

En outre, le PRESTATAIRE n'est pas titulaire des données du CLIENT, de leur conformité ou de leur légalité. Par conséquent, le CLIENT est responsable des données enregistrées via la SOLUTION et de leur conservation et le PRESTATAIRE ne pourra pas voir sa responsabilité engagée à ce titre. Le CLIENT garantit le PRESTATAIRE de toute réclamation ou allégation (et notamment de toute action en justice) qui pourrait lui être faite par un tiers. Le CLIENT s'engage à ce titre à indemniser le PRESTATAIRE de toute somme que le PRESTATAIRE pourrait être contraint de verser à cet égard, notamment de toute condamnation, honoraires d'avocat ou frais de justice.

13.4 Aucune des Parties ne saurait être tenue responsable envers l'autre partie d'un manquement à ses obligations ou d'un retard en raison d'évènements liés à la force majeure telle que définie par la jurisprudence.

Article 14 : Protection des données à caractère personnel

14.1 Engagements des Parties

Chaque Partie respectera les engagements prévus dans le présent article et veillera à ce que son personnel permanent ou temporaire et chacun de ses sous-traitants ou partenaires respectent ses termes.

A ce titre, dès lors que le PRESTATAIRE, dans le cadre de l'exécution des Prestations telles que prévues au présent Contrat, est amené à traiter des données personnelles, au sens de la loi applicable, du CLIENT et/ou des Utilisateurs (ci-après « les Données »), le PRESTATAIRE s'engage à :

- respecter les lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles, et notamment le Règlement européen de 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données (ci-après « RGPD ») et la Loi Informatique et Libertés du 16 janvier 1978, dans sa dernière version.
- traiter de telles Données uniquement si cela est requis pour l'exécution des finalités listées ci-après et tel qu'autorisé ou exigé par la loi ;
- garder les Données strictement confidentielles ;
- prendre les mesures de sécurité organisationnelles, physiques et techniques appropriées afin de protéger les Données ;
- n'effectuer de transfert des Données en-dehors de l'Union européenne qu'avec l'autorisation préalable du CLIENT et dans un cadre sécurisé conformément aux exigences de la législation applicable, c'est-à-dire soit vers un pays présentant un niveau de protection dit adéquat au sens des autorités européennes de protection des données personnelles, et notamment la CNIL.

14.2 Le CLIENT demeure « responsable du traitement » au sens de la réglementation applicable, des données personnelles qu'il détient et, qu'il peut être amené à fournir ou à fournir l'accès au PRESTATAIRE pour l'exécution du présent Contrat.

14.3 Obligations du CLIENT

14.3.1 Finalités des traitements : le CLIENT détermine sous sa responsabilité les finalités des traitements confiés au PRESTATAIRE, lesquelles sont les suivantes :

- exécution du Contrat

14.3.2 Nature des opérations

- migration des Données
- hébergement des Données
- formation des Utilisateurs
- assistance/support aux Utilisateurs référents
- maintenance corrective et évolutive de la SOLUTION
- restitution des Données

14.3.3 Catégories des données personnelles à traiter : les données personnelles que le PRESTATAIRE sera amené à manipuler concernent les Données du CLIENT, sur lesquelles le PRESTATAIRE n'a aucune connaissance préalable.

14.3.4 Catégories de personnes concernées :

- Utilisateurs de la SOLUTION

14.3.5 Conservation des Données : les données personnelles confiées au PRESTATAIRE seront conservées par ses soins, pour le compte du CLIENT, pendant la durée du Contrat. A l'échéance du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, le PRESTATAIRE détruira ou restituera l'ensemble des Données.

14.3.6 Propriété des Données : le CLIENT conserve la responsabilité de sa base de données. Il est expressément convenu que pendant la durée et l'exécution du Contrat, et en cas de traitement de données personnelles par le PRESTATAIRE, celui-ci agira uniquement pour le compte du CLIENT, sur instructions de celui-ci ou afin de satisfaire aux obligations du Contrat, sur la base des stipulations du présent Contrat, aux seules finalités et pendant les durées stipulées ci-avant. Le PRESTATAIRE s'engage à supprimer toute Donnée en sa possession à première demande du CLIENT, et en toute hypothèse à l'expiration du Contrat.

14.3.7 Le CLIENT s'engage par ailleurs à :

- permettre au PRESTATAIRE l'accès aux Données pour l'exécution du présent Contrat ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des Données par le PRESTATAIRE ;

- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD ;
- superviser le traitement ;
- respecter les principes de proportionnalité, de minimalisation et de limitation de collecte des données à caractère personnel, s'assurant que seules les données à caractère personnel pertinentes sont traitées au sein de la SOLUTION, pour les seules finalités identifiées et liées à son activité, et sous le seul contrôle des personnes ayant à en connaître ;

14.4 Obligations du PRESTATAIRE

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et de la fourniture de la SOLUTION, le PRESTATAIRE s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles communiquées au PRESTATAIRE par le CLIENT ou directement communiquées par les personnes physiques concernées via la SOLUTION, de manière permanente et documentée, contre la destruction accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non-autorisé, y compris dans le cadre de la transmission de données sur le réseau, tout comme contre toute autre forme de traitement illicite ou non compris dans les traitements confiés au sens du présent Contrat.

A ce titre, le PRESTATAIRE s'engage à :

- mettre en place les mesures de sécurité nécessaires à la protection et la préservation des Données ;
- assurer la confidentialité et la sécurité des Données de manière conforme à la réglementation applicable ;
- soumettre ses salariés à une obligation contractuelle de confidentialité ;
- ne permettre l'accès aux Données qu'aux personnes habilitées et nécessaires pour l'exécution du Contrat ;
- nommer et maintenir en place un Délégué à la protection des données (voir article 14.11 ci-après) ;

14.5 Sous-traitance

14.5.1 Le PRESTATAIRE peut faire appel à un sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le CLIENT de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants.

Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat pour le compte et selon les instructions du CLIENT. Il appartient au PRESTATAIRE de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD.

14.5.2 Lorsque le CLIENT souhaite faire appel à d'autres sous-traitants que le PRESTATAIRE, il lui appartient de s'assurer que ledit sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD.

Lorsque le sous-traitant choisi par le CLIENT intervient dans l'exécution du présent Contrat, le CLIENT s'engage à lui faire respecter les termes du présent Contrat et à ce qu'il permette l'exécution par le PRESTATAIRE de ses obligations contractuelles.

14.6 Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au CLIENT de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

14.7 Exercice des droits des personnes concernées

Dans la mesure du possible, le PRESTATAIRE doit aider le CLIENT à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du PRESTATAIRE des demandes d'exercice de leurs droits, le PRESTATAIRE doit adresser ces demandes au CLIENT, dès réception par courrier électronique.

14.8 Notification des violations de Données

Le PRESTATAIRE notifie au CLIENT toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par courrier électronique. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au CLIENT, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

14.9 Limitation de l'utilisation des Données

Le PRESTATAIRE s'engage à s'abstenir d'exploiter ou utiliser, faire des copies ou créer des fichiers des données personnelles au sein du système d'information du CLIENT à ses propres fins ou pour le compte de tiers. Le traitement d'une donnée personnelle correspondra strictement à l'exécution des finalités stipulées ci-avant, dans le seul cadre de l'exécution du Contrat.

14.10 Modification et suppression des Données

Durant l'exécution du Contrat, le PRESTATAIRE s'engage à modifier ou supprimer, à la demande du CLIENT, toute Donnée en sa possession, notamment en cas d'exercice par un individu de ses droits d'accès, de rectification et de suppression.

14.11 Délégué à la protection des Données (DPO)

Le PRESTATAIRE dispose d'un DPO qui peut être contacté à l'adresse suivante :

AXESS GROUPE – 1 rue Mozart – 26000 VALENCE

Article 15 : Cession du Contrat

Le PRESTATAIRE pourra faire appel à un fournisseur et/ou à un PRESTATAIRE tiers afin de lui confier la réalisation de tout ou partie des prestations de fourniture et de mise en œuvre des Services, ce que le CLIENT accepte.

Dans l'hypothèse où le PRESTATAIRE fait appel, à quelque titre que ce soit à un fournisseur et/ou à un prestataire tiers, seul le fournisseur et/ou le tiers concerné est exclusivement responsable des Services, ce que reconnaît et accepte le CLIENT.

Le PRESTATAIRE peut céder le présent Contrat à tout moment à toute personne morale de son choix et notamment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit l'opération après en avoir informé le CLIENT.

Le CLIENT s'engage à informer le PRESTATAIRE en cas de dissolution (judiciaire ou non judiciaire) de sa société, et à lui signaler immédiatement et préalablement tout changement intervenu relativement à l'adresse de son siège social.

Article 16 : Personnel

Il est expressément entendu que le personnel de chacune des Parties demeure en tout état de cause salarié de ladite Partie et reste sous son entière responsabilité, autorité et direction hiérarchique.

Il est notamment expressément entendu que le personnel affecté par le PRESTATAIRE à la fourniture et/ou à la mise en place des Services prévus au Contrat remplit ses fonctions sous sa seule direction, contrôle et responsabilité. Le CLIENT s'interdit de donner aucune directive ou instruction de quelque nature qu'elles soient, au personnel affecté par le PRESTATAIRE à la fourniture et/ou à la mise en place des Services prévus au Contrat.

Par ailleurs, chaque Partie s'interdit, pour elle-même ou pour une société de son groupe, d'approcher les collaborateurs de l'autre Partie et de les recruter, dans les conditions prévues à l'article 20.1 ci-après.

Article 17 : Référence commerciale

Le PRESTATAIRE se réserve la possibilité de faire figurer le nom du CLIENT sur une liste de références ou une plaquette et/ou document commercial et/ou marketing de quelque nature qu'il soit et ce, en version papier ou électronique.

Article 18 : Assurance

Les Parties, chacune en ce qui les concerne, s'engagent à souscrire une police d'assurance destinée à couvrir les conséquences de sa Responsabilité Civile Exploitation et Professionnelle pouvant lui incomber à raison des dommages, risques et des pertes pécuniaires qui pourraient résulter de toute erreur et/ou faute professionnelle liés aux Services fournis ou mis en place en exécution du Contrat.

Article 19 : Convention de preuve

Les Parties reconnaissent que la preuve des tâches, échanges et notifications qui ont lieu entre elles pour les besoins de l'exécution du Contrat, résultent du système d'information du PRESTATAIRE.

A cet effet, le CLIENT reconnaît et accepte que les registres informatisés conservés au sein des serveurs de traitement des fichiers électroniques du PRESTATAIRE, ou au sein de son système d'information, dans des conditions raisonnables de sécurité et d'intégrité, sont considérés, de manière irréfragable, comme la preuve des tâches, échanges et notifications qui ont lieu pour les besoins de l'exécution du présent Contrat.

En conséquence de quoi, sauf erreur manifeste et prouvée du PRESTATAIRE, le CLIENT ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par le PRESTATAIRE dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Article 20 : Divers

20.1 Non sollicitation de personnel : chacune des Parties s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement tout membre du personnel de l'autre Partie (sauf accord préalable écrit de l'autre Partie). La présente interdiction s'applique pendant toute la durée du présent Contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa cessation, pour quelque cause qu'elle survienne.

En cas de non-respect de cette disposition par le CLIENT, celui-ci restera devoir au PRESTATAIRE, à titre de clause pénale, une indemnisation égale aux deux dernières années de rémunération brute du collaborateur embauché, prenant en compte l'ensemble des sommes versées.

20.2 Election de domicile : Les Parties élisent domicile à leurs adresses respectives énoncées en en-tête des présentes. Tout changement de domicile et/ou de siège social devra être notifié à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. A défaut, les notifications seront valablement faites à la dernière adresse connue.

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

20.4 Intégralité de l'accord : Le présent Contrat exprime l'intégralité de l'accord intervenu entre les Parties. Il remplace tout accord antérieur des Parties ayant le même objet. Toute modification d'une disposition du présent Contrat devra faire l'objet d'un avenant préalable, dûment signé par chacune des Parties. Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes conditions du Contrat, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des présentes conditions.

20.5 Nullité : La nullité de l'une des clauses du présent Contrat n'emporte pas la nullité de l'ensemble et de manière générale, si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapportera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée, et vu l'intention initiale des Parties, de manière notamment à maintenir l'équilibre économique du Contrat. Les mêmes principes s'appliqueront en cas de dispositions incomplètes.

20.6 Renonciation : tout manquement par l'une des Parties n'emporte à aucun moment renonciation par l'autre Partie à la possibilité d'exiger dans l'avenir l'exécution des stipulations, obligations ou conditions concernées par le manquement.

Article 21 : Droit applicable et juridiction compétente

21.1 En cas de différend survenant entre elles au sujet de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable à leur différend dans les meilleurs délais.

À cet effet, dès qu'une Partie identifiera un différend avec l'autre Partie, elle pourra demander la convocation d'une réunion afin de discuter du règlement de la question, objet du différend.

Cette convocation sera effectuée par tous moyens. Cette réunion se tiendra dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la réception de la demande.

Si dans ledit délai de trente (30) jours aucune solution n'est trouvée et entérinée par un accord écrit et signé des représentants des deux Parties ou si la réunion n'a pas eu lieu, la procédure amiable sera considérée comme terminée.

21.2 En cas d'échec de la procédure amiable, la validité, l'exécution ou l'inexécution, l'interprétation et la terminaison du Contrat seront régies par la loi française.

Tout différend s'élevant entre les Parties, qui serait relatif notamment à l'interprétation, et/ou LA VALIDITE et/ou l'exécution/L'INEXECUTION et/ou la cessation du PRESENT CONTRAT, sera soumis à la compétence du Tribunal de commerce de Lyon (France), même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.