Conditions Générales de Vente

Le présent document constitue le Contrat et Conditions Générales qui détaillent les droits et obligations de la société CEO-Vision S.A.S. (au capital de 33.380€, dont le siège social est situé à Archamps technopole, 74160 Archamps, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de THONON-LES-BAINS sous le n° SIREN 534 936 687, représentée par Christopher POTTER, Président et représentant légal actuellement en fonction), désignée ci-après le « Prestataire », et de son Client dans le cadre d'une souscription à la « Solution » GoFAST.

En acceptant un devis/facture/bon de commande ou de livraison CEO-Vision S.A.S., le Client s'engage à respecter sans aucune restriction ni réserve, les Conditions Générales qui peuvent être modifiées à tout moment et sont disponibles sur le site Internet du Prestataire.

DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Solutions désigne les fonctions opérationnelles listées en paragraphe « Prestations » du contrat et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat ;

Données désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;

Identifiants désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service ;

Internet désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Intranet désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet ;

Logiciel désigne tout logiciel fourni par le Prestataire au Client et en particulier les Solutions associées.

Service applicatif désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client ;

Utilisateur désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (salarié, agent, prestataire, partenaire, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs en vertu de l'abonnement contracté par le Client.

Hébergeur désigne l'entité exploitant l'infrastructure (serveurs...) et donnant accès au réseau Internet.

Sous-Traitant désigne un fournisseur du Prestataire à qui ce dernier a confié tout ou une partie de l'exécution des produits et services susvisés.

Distributeur désigne un partenaire avec qui le Prestataire a conclu un contrat de distribution pour fournir au Client, au même titre que le Prestataire, l'ensemble des produits et services susvisés, désigné également le « Prestataire ».

Palier est un critère de la facturation. Il est défini par la taille de l'organisation. Si l'organisation (une direction, une filiale,...) est rattachée à une organisation de taille plus importante, c'est la taille de cette organisation (Maison mère, Ministère, ….) qui détermine ce palier.

Prérequis définit un ensemble de critères techniques à respecter par le Client :

- https://gofast-docs.readthedocs.io/fr/latest/docs-gofast-technical/gofast-docs-prerequis-installation-serveur.html
- https://gofast-docs.readthedocs.io/fr/latest/docs-gofast-users/doc-gofast-guide-utilisateurs.html#pre-requis-necessaires-pour-lutilisation-de-gofast

OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services commandés par le Client.

Le Prestataire consent au Client : un ensemble de services ci-après définis, de maintenance des services applicatifs, et de support.

Le présent contrat s'inscrit dans une obligation de moyens vis-à-vis de la Charte Qualité/SLA, le Prestataire s'engageant à fournir les éléments ci-dessus à minima dans les SLA définis en Annexe.

PRESTATIONS

Le Client souhaite se doter d'une solution de type « plateforme collaborative et GED » nommée GoFAST, optionnellement en mode SaaS.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services applicatifs à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation, notamment le respect des prérequis.

Sous réserve des modalités du présent contrat, le Prestataire fournira au Client des services dénommés « les Prestations » désignés sur le Devis/Facture/Bon de Commande ou de livraison.

SOLUTIONS APPLICATIVES

Le Prestataire met à disposition du Client les Solutions accessibles par le biais du réseau Internet ou du réseau du Client s'il est son propre hébergeur.

Dans les conditions de l'article « Droit d'Utilisation », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive, les Solutions désignées en annexe.

Le Prestataire assure la maintenance et la sécurité des Solutions, conjointement avec son Infogérant ou du Client (OnPremise) pour la partie Exploitation.

En mode Cloud SaaS, le Prestataire assure l'hébergement de l'application et réalise la sauvegarde des Données dans les conditions définies en Annexe « Charte Qualité ».

Les prestations sont assurées conformément à la « Charte Qualité » figurant en Annexe.

Toute spécificité (hors workflow spécifique), par exemple d'architecture ou de développements spécifiques déclenche la notion de « Solution applicative Spécifique », notamment l'option « GoFAST spécifique ». Les workflows spécifiques ne déclenchent usuellement pas d'option spécifique mais juste un coût annuel de maintenance.

ACCES A LA PLATEFORME

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment à l'exception des périodes de maintenance planifiée ou d'incident réseau, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés

Cet accès est sans garantie en dehors des périodes de souscription du support (standard ou option).

L'accès s'effectue par les moyens autorisés (PC,…) ceux-ci respectant les prérequis définis par le Prestataire.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Client lui-même
- et d'un mot de passe communiqué auto-généré ou attribué par le Client ou par délégation à l'Annuaire du Client
- ou par un moyen de Single Sign On (SSO)

L'accès à la Solution est limité au palier dépendant de la taille du Client et souscrit lors de la Commande.

Les Utilisateurs travaillant dans les locaux du Client (ex. prestataires en régie) ou appartenant à des espaces de type Organisation ou Groupes sont comptés comme utilisateurs internes. Les Utilisateurs externes au Client (partenaires, fournisseurs, etc…) doivent être indiqués comme « Extranet » pour bénéficier de la tarification « Extranet ».

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs[2].

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès à des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions.

En cas de perte le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire, lui permettant de récupérer un identifiant (= accès par voie électronique).

En cas d'usurpation d'identité, de vol ou d'utilisation non conforme, il convient au Client de bloquer au plus vite l'identifiant incriminé.

ACCES PAR LE PRESTATAIRE

Le Prestataire doit pouvoir avoir un accès à distance à la machine virtuelle hébergeant la Solution afin de pouvoir vérifier le fonctionnement normal de celle-ci, de même que d'y appliquer correctifs et nouvelles versions. Dans le cas contraire, le Prestataire ne peut tenir d'engagements de Garantie.

HEBERGEUR ET RESEAU

Le Prestataire et le Client choisissent l'hébergeur exploitant du serveur et fournisseur d'accès au réseau. Si le Client souhaite au terme du Contrat changer d'hébergeur pour les Services applicatifs qu'il commande au Prestataire, tous les frais (études, migration, …) seront facturés par le Prestataire au Client.

En mode SaaS, le Prestataire propose au Client les différents produits/services de l'hébergeur, notamment en termes d'options de sécurisation qui lui semblent les plus adaptés à ses besoins et à la configuration demandée, conformément à son devoir de conseil et d'information, et eu égard aux besoins et aux indications données par le Client.

Le choix final des produits/services appartient au Client à partir des conseils et préconisations du Prestataire.

Certains choix de sécurisation peuvent rendre nécessaire une contractualisation directe entre le Client et l'hébergeur/opérateur conseillé par le Prestataire.

Une fois choisit conjointement, le Prestataire est l'interlocuteur unique du Client, le Prestataire gérant directement la relation avec l'Hébergeur.En mode OnPremise (le Client fait le choix d'être son propre hébergeur), celui-ci sera co-responsable de l'exploitation, et donc de la Qualité de service.

QUALITE DES APPLICATIFS

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 tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs. Néanmoins le Prestataire exécute ses prestations conformément à la « Charte qualité/SLA » afin de limiter les risques de mauvais fonctionnement.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie recommandées, les volumétries étant disponibles dans les indicateurs de statistiques de la Solution.

Le Prestataire garantit la mise en œuvre des Services applicatifs conformes à la « Charte de Qualité/SLA » figurant en annexe.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Prestataire. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrites ci-après dans l'article « Maintenance » afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

DROIT D'UTILISATION

L'utilisation de la Solution est régie par la licence GPL v2 et par les licences des applications composantes la Solution.

Si le Client exploite lui-même la Solution il est libre d'utiliser la Solution même une fois le contrat terminé. Dans ce cas néanmoins le Prestataire n'assure plus aucun terme de ce même Contrat.

Si le Client était en mode « SaaS », il doit directement contracter avec l'hébergeur.

COMMANDES

Le Prestataire établit une Offre par l'établissement d'un Devis. L'acceptation de cette Offre par le Client est matérialisée par la signature du Devis ou la réception d'un Bon de Commande avant l'expiration de sa durée de validité, vaut Commande. En cas de renouvellement tacite aucun bon de commande ou devis n'est nécessaire.

Le Client déclare avoir obtenu de la part du Prestataire toutes les informations nécessaires quant aux Produits et Prestations proposés, à leurs caractéristiques, leurs performances et leurs limites techniques. Il déclare que les Produits et/ou Prestations commandés correspondent bien à ses besoins.

Toute Commande est irrévocable.

DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat entre en vigueur dès la signature du devis/facture/bon de commande ou de livraison. Le Contrat se renouvellera ensuite automatiquement **chaque année** (sauf clause spécifique dans le devis initial) pour l'abonnement et les options dans des conditions identiques, sauf si de nouvelles options ont été souscrites par le Client.

RESILIATION

La résiliation du présent contrat se fait par écrit, et sera adressée au Prestataire par lettre recommandée, 30 jours avant la date de renouvellement.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, plus aucun terme du Contrat ne sera assuré après la date de fin de Contrat. Néanmoins de part le caractère Opensource de la Solution, le Client peut continuer à l'utiliser sous réserve d'en assurer l'hébergement.

En SaaS le Prestataire interrompra le Service à la fin de la période d'abonnement, charge au Client d'avoir récupéré ses fichiers par le protocole Webdav avant cette date.

En cas de résiliation anticipée et ceci quel qu'en soit la raison, le Client ne pourra en aucun cas demander quelconque remboursement.

Le Contrat sera résilié de plein droit dans le cas de Défaut de Paiement.

REDEVANCES

Les redevances des Services sont indiquées en euros et s'entendent hors taxe et hors frais.

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client. Les factures sont transmises sous forme électronique à une adresse définie par le Client et communiquée au Prestataire au préalable.

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation (ou options) séparée les prestations suivantes :

- les surcoûts associés à une augmentation des capacités d'hébergement nécessaire à la bonne Qualité de Service sauf en cas d'exploitation en « instance partagée »
- les prestations supplémentaires d'assistance (formation, …) qui ne rentrent pas dans le cadre de la mise en place du Service
- des prestations d'adaptation des « Développements/Workflows Spécifiques » si ils existent et dans le cas d'un changement de version majeure de la Solution (ex. v1 à v2) ou d'une version majeure d'une brique de la Solution
- dans le cas d'un hébergement OnPremise
  - les interventions dues à une architecture « non-standard »
  - les interventions pour remettre en condition opérationnelle la Solution suite à une rupture de Garantie à un tarif de 250€ HT/heure (heure ouvrée)
- les interventions en dehors des horaires de support (250€ HT/heure)
- le souhait de conserver plus de 6 mois une version intermédiaire plus ancienne que la dernière version publiée

et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

Dans le cas d'interventions facturées à l'heure, toute heure commencée est due.

Dans le cas de l'abonnement la facturation démarre à la fin de la période de Mise en Service (Annexe)

TARIFS ET MODALITES DE REGLEMENT

Sauf dispositions spécifiques, les Prestations sont fournies aux tarifs en vigueur le jour de la livraison. Les prix appliqués par le Prestataire sont accessibles à l'adresse https://mautic.ceo-vision.com/asset/146:catalogue-ceo-visionoffre-gofast---prix-publicspdf

Les prix sont susceptibles de révision à la date de renouvellement du Contrat ou pendant la durée de celui-ci dans le cas de variation des tarifs ou d'offre de ses éventuels Sous-Traitants.

L'abonnement se décompose entre un montant Fixe et un Variable (par utilisateur). Le Palier détermine le montant fixe de l'abonnement.

La part variable de la facturation génère une facture de régularisation en fin de période.

Les tarifs affichés dans le devis/facture/bon de commande ou de livraison sont des tarifs nets, hors taxe et hors frais de livraison. La T.V.A. applicable est celle en vigueur au jour du fait générateur de la taxe.

Dans le cas où il s'agit de prestation en régie et hors locaux du Prestataire, le temps de trajet entre les locaux du Prestataire et l'exécution de la Prestation est décompté du temps passé et sera donc facturé.

Dans le cas des frais de déplacement non-forfaitaires, ceux-ci seront payés par le Client au Prestataire qui devra fournir les justificatifs des frais engagés.

Les Services sont facturés **annuellement en début de période**. Les factures sont payables sous **30 jours** date de réception, par virement.

DEFAUT DE PAIEMENT

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

- l'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros ;
- les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
- la résiliation de plein droit du Contrat sous **30 jours** après l'envoi par le Prestataire d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception ou par email demeurée infructueuse.
- **le Prestataire se réserve le droit de ne plus assurer le Support de la plateforme et dans tous les cas n'effectuera plus les mises à jour tant que les factures d'abonnements ne sont pas réglées**

PROPRIETE

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat ainsi que les développements dit « Développements Spécifiques ».

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat. Les éléments sous licence OpenSource ne sont pas concernés par définition.

GARANTIE D'EVICTION

Le Prestataire déclare et garantit :

- que les Solutions qu'il a développées sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat ou que les solutions utilisées soient sous une licence Open Source.

Le prestataire déclare et garantit que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

GARANTIE

Le Prestataire s'engage à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux dysfonctionnements reproductibles du Service.

Cette garantie de moyen ne s'applique que sur les composants développés par le Prestataire.

Concernant les composants Opensource, le Prestataire s'engage à rapporter le problème à la communauté de développeurs.

Cette garantie n'est plus valable :

- si une personne non habilitée par le Prestataire intervient sur la Solution (dans ce cas, notre politique de sécurité ne s'applique également plus)
- si la version utilisée de GoFAST n'a pas pu être mise à jour ou si il existe plus de 2 versions intermédiaires depuis la dernière version en production.
- si les prérequis poste client ou serveur n'ont pas été suivi

MAINTENANCE / SUPERVISION

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et évolutive des Solutions,la supervision (lorsqu'elle est standard) ainsi que les interventions nécessaires au bon fonctionnement de la Solution.

Dans des cas exceptionnels, si la supervision n'est pas standard (Zabbix centralisé chez le Prestataire), ceci réduit les engagements de la partie « Charte Qualité-SLA » et des CGP seront nécessaires.

MAINTENANCE CORRECTIVE

Le Prestataire fait ses meilleurs efforts pour corriger les anomalies pouvant survenir sur la Solution. Les anomalies sont recensées dans un outil de gestion des anomalies et possèdent un numéro d'identification.

Le Prestataire fera de plus ses meilleurs efforts pour signaler les anomalies pouvant survenir dans les composants Open-Source utilisés.

GESTION DES INCIDENTS ET ANOMALIES

Une prestation de support par l'outil de gestion de tickets ou alternativement par email ou téléphone permettant de traiter les anomalies est disponible en standard hors option complémentaire souscrite du **lundi au vendredi hors jours fériés français, de 8h30 à 18h00 (heure de Paris)**. En option il est possible de souscrire à un service étendu ou 24h/24h.

Les signalements d'anomalie par téléphone doivent être confirmés par email au Prestataire sans délai. Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction selon les termes en annexe dans « Charte Qualité-SLA »

Le Prestataire ne pourra plus assurer les conditions décrites dans « Charte Qualité-SLA » et de la « Politique de Sécurité » 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 renseignement ;
- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.
- le Client n'a pas d'environnement de pré-production
- le Client ne permet au Prestataire de déployer les correctifs sécurité à disposition
- dans le cas d'une télé-administration « à la demande » si le Client ne répond à la demande d'ouverture d'accès dans les 45 minutes suivant la demande
- dans le cas des plateformes sont sans télé-administrations ou sans supervision

Toute intervention hors des heures définies par l'option de support ou hors responsabilité du Prestataire (conséquence d'un des cas ci-dessus) est facturée 250€HT/heure.

MAINTENANCE EVOLUTIVE

Le Client bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Services applicatifs ou de l'hébergement pour le mode SaaS.

Le Prestataire s'engage à transmettre les documentations mises à jour des nouvelles versions des Solutions.

Les interventions relatives à ce service peuvent rendre le service momentanément indisponible. Si le Client souhaite l'intervention hors heures définies dans son option de support ces interventions sont facturées (avec une tolérance de 45min après la fin du support). Elles sont effectuées après un délai de prévenance de **24h minimum sauf cas d'urgence**.

Le Client est responsable d'avoir fait un snapshot au plus prêt de la mise à jour.

ASSISTANCE TECHNIQUE ET SUPPORT

Hors gestion des anomalies, il sera répondu au Client, du **lundi au vendredi hors jours fériés français, de 9h00 à 17h30 (heure de Paris)** par téléphone ou par email, dans un délai maximum de **24 heures** après l'ouverture du ticket hors week-end et jours fériés.

Le Prestataire se réserve le droit de ne pas répondre aux Utilisateurs du Client si la documentation n'a pas été étudiée ou si le Client n'a pas souhaité de formation.

FORMATION

Sur demande du Client, le Prestataire (ou ses Partenaires) peut fournir des prestations de formation à la Solution aux tarifs en vigueur.

ASSURANCES

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

TRAITEMENT DES DONNEES

DONNEES PERSONNELLES

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 de ces données (RGPD)», et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles. A ce titre, le Client garantit le prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

En cas de violation des données personnelles, le Prestataire en informera le Client le plus rapidement possible.

EXPLOITATION DES DONNEES

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit au Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu des Solutions.

En option SaaS, le Prestataire et son sous-traitant hébergeur ne peuvent traiter les données qu'à des fins d'hébergement et de sauvegardes, ou de demande spécifique du Client (support...).

Dans le cas d'une option SaaS (cf. « Hébergeur et Réseau », le Client autorise le Prestataire à utiliser le Sous-Traitant indiqué dans le Bon de Commande ou Devis pour tout traitement nécessaire aux fonctions d'hébergement de la Solution. Le Prestataire pourra envoyer des données nécessaires à la Supervision et ou à l'Analyse de problèmes de la Solution vers des Prestataires externes (potentiellement hors UE) ou vers les propres Solutions du Prestataire.

SECURITE DES DONNEES

Chacune des Parties (Prestataire et Client ainsi que leurs sous-traitants respectifs parties prenantes du fonctionnement de la Solution) s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'Article « Responsabilité », le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudeuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

Les mesures appliquées par le Prestataire sont décrites de façon non exhaustive dans la « Politique de Sécurité » et « Charte Qualité » (Annexe) du Prestataire.

En cas de violation des données personnelles, le Prestataire en informera le Client le plus rapidement possible.

AUDIT TECHNIQUE

Le Client, après en avoir avisé le Prestataire par écrit avec un préavis minimum de **7 jours ouvrés**, pourra faire procéder, à ses frais, à un audit des conditions d'exploitation des Solutions et, plus généralement, du respect par le Prestataire des référentiels techniques et de sécurité cf. « Charte Qualité/SLA » et d'éventuelle Directive Réglementaire en Annexe. A ce titre, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent du Prestataire sur le marché du SaaS qui devra être validé par le Prestataire, et qui devra signer un engagement de confidentialité.

L'audit doit être mené dans les strictes limites décrites ci-dessus et ne pourra porter sur les données financières, comptables et commerciales du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à collaborer de bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

L'audit sera mené durant les heures de travail du Prestataire.

Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque partie et sera examiné conjointement par les Parties qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

RESPONSABILITE - FORCE MAJEURE

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes (utiliser un navigateur ou un anti-virus pas à jour, ...), erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

En cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par poste utilisateur, par jour d'interruption sur la moyenne de consommation des 6 derniers mois.

Le Prestataire ne saurait, outre-les retentions définis, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure. Le prestataire s'engage néanmoins, si cette prestation lui est confiée par le Client, à s'assurer que les prestations d'hébergement intègrent une sécurisation des fournitures électriques et télécommunications.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par un composant Open-Source spécifique de la Solution.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation.

NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur (salarié et/ou prestataire) de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les **3 mois** qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à **6 fois** la rémunération brute mensuelle du salarié et/ou 6 mois de facturation du prestataire au moment de son départ.

CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de **2 ans** après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

REFERENCEMENT/COMMUNICATION

Le Client accepte que le Prestataire puisse faire figurer parmi ses références le Service accompli dans le cadre du présent contrat, ainsi que sa communication interne ou externe.

DIVERS

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les 15 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

SI AU TERME D'UN NOUVEAU DELAI DE QUINZE JOURS, LES PARTIES N'ARRIVAIENT PAS A SE METTRE D'ACCORD SUR UN COMPROMIS OU UNE SOLUTION, LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DU LIEU DE SIEGE DU PRESTATAIRE.

ANNEXE : Charte Qualité

Le Prestataire s'engage à respecter la Charte Qualité et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation. En outre le Prestataire peut mettre à disposition un schéma d'architecture.

MISE EN SERVICE

Le Prestataire s'engage à effectuer des tests (unitaires, performances,…) sous 7 jours sous condition d'un accès normal aux environnements et des prérequis d'installation suivis.

Si les prérequis sont validés par les tests, le Prestataire installera le périmètre du devis ou bon de commande initial signé de la solution sur les infrastructures d'hébergement.

Cette Mise en Service est officialisée par une notification formelle (ticket, mail, document) du Prestataire au Client. Sans retour du Client, la Mise en Service (Mise en Production) est actée sous 7 jours ouvrés et la facturation est déclenchée. Si le Client ne souhaite pas une mise en production immédiate la plateforme est considérée comme une plateforme de pré-production (avec la tarification associée)

Si les prérequis de production ne sont pas satisfaits par le Client un (1) mois après la mise à disposition de l'hébergement et de l'installation, la facturation de l'abonnement est déclenchée.

DISPONIBILITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Solutions concernées au minimum 99.9% pendant les heures de support déterminées au Contrat et ceci comptabilisé mensuellement.

ONPREMISE Les incidents liés à l'hébergement et au Réseau de la Solution sont bien évidement exclus.

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation des Solutions, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

Le Prestataire respecte sa politique de sécurité qui est à la disposition du Client sur simple demande.

ONPREMISE Le Client est responsable de la sécurité de l'infrastructure d'hébergement (virtualisation, …) et du Réseau (Reverse Proxy, Firewalls, …).

Dans tous les cas le Client est responsable de la politique de sécurité du Poste Client (Anti-virus, …)

SAUVEGARDE DE LA MACHINE VIRTUELLE

SAAS

- Le Prestataire a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications du Prestataire, ainsi qu'aux renseignements confidentiels des Clients afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données des Clients est limité aux personnes autorisées et que les renseignements confidentiels des Clients sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage.
- Le Prestataire a mis en place une sauvegarde complète de la Machine Virtuelle à raison d'une sauvegarde **quotidienne** et sur toute demande particulière liée à un événement (clôture, etc.). Les supports sont conservés dans un ou plusieurs lieux distincts pendant **7 jours** consécutifs.
- Le délai de restauration des sauvegardes est de **4 heures**.

ONPREMISE La sécurité non applicative doit être assurée par le Client : **il est donc notamment responsable de ses propres sauvegardes.**

Le Prestataire met à disposition des exports applicatifs quotidiens que le Client se doit de stocker en lieu sûr avec le niveau de protection adéquat.

INTÉGRITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à dispositions des Clients traitent les Données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les Données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

PERFORMANCE

En fonctionnement normal, le Prestataire fait ses meilleurs efforts pour assurer un temps de réponse moyen inférieur à 1.5 **secondes** en sortie de serveur.

GESTION DES INCIDENTS / SUPPORT

Dans le cas d'une utilisation OnPremise, les incidents pris en charge par le Prestataire sont ceux sous relevant de son périmètre de responsabilité (donc hors hébergement).

Les incidents sont catégorisés suivant la classification ci-dessous. Le Prestataire s'engage à résoudre (par correctif ou solution de contournement) les incidents bloquants **sous 4h**.
Le délai court pendant les heures ouvrées dépendant du niveau de support souscrit (en standard, heures et jours ouvrés 8h30-18h)

Classification des incidents :

Anomalie bloquante	*Elle porte sur un incident ou une fonctionnalité qui entraîne soit une impossibilité d'utiliser le logiciel,soit une dégradation critique des performances le rendant soit inutilisable, soit dangereux pour l'intégrité des données.*
Anomalie grave non bloquante	*Ce type d'anomalie ne bloque pas le travail sur le logiciel, mais contraint le client à adopter des stratégies de contournement lourdes et pénalisantes pour l'utilisateur dans son travail.*
Anomalie mineure	*Ce type d'anomalie n'a pas d'effet direct sur le comportement du logiciel, mais provoque des dysfonctionnements légers*