

Conditions générales de vente

I. Objet

Art.1: Le Client souscrit l'exécution de prestations de services et/ou de mise à disposition d'applications et/ou matériels auprès du Prestataire. Désignées ci-dessous par «les PRESTATIONS», elles sont décrites aux conditions particulières. Elles peuvent être de plusieurs types, parmi la liste générique ci-dessous:

APPLICATIONS, LOGICIELS, WORKFLOWS:

Paramétrage et adaptation d'applications, logiciels et workflows, fournis par le Prestataire, dans le cadre du respect des procédures internes du Client.

II. Conseil

Conseil en matière de description et optimisation de processus, gestion de l'information, conduite et pilotage de projet, gestion du changement, en vue de la mise en place des applications.

III. Formation

Formation des utilisateurs et des administrateurs internes des applications fournies.

IV. Gestion des droits d'utilisation

Fourniture de droits d'utilisation aux applications fournies par le Prestataire, hébergées par le Prestataire ou sur les serveurs du Client.

V. Sécurité des accès

La sécurité des accès aux applications, aux données, aux documents conservés sur les applications et à leurs index est assurée par des identifiants et mots de passe individuels. Pour les applications hébergées sur les serveurs du Prestataire, des certificats individuels de sécurité, assurant le cryptage de l'information sont fournis.

VI. Gestion documentaire

- I. Numérisation de documents. Enregistrement dans un format consultable pendant toute la durée de vie des documents.
- II. Indexation des documents selon les critères définis par le Client.
- III. Hébergement des documents numérisés et indexés dans une application fournie par le Prestataire.
- IV. Destruction de documents selon les ordres de destruction écrits donnés par le Client.

- V. Transport et conditionnement des documents pour leur traitement et conservation.
- VI. Consultation: envoi de documents originaux et / ou de copies au Client.

VII. Traitement et gestion de données-reportings

Analyse, extraction, saisie, gestion, mise en forme au format électronique demandé par le Client.

VIII. Assistance téléphonique de Niveau 1 et 2

Support fourni par le Prestataire à tout type d'Utilisateur pour tous types de problèmes, dans la limite de 30 minutes par appel. Le Prestataire fournira l'assistance aux utilisateurs durant les horaires normales d'ouverture (9h00 -17h00) du Lundi au Vendredi, hors jours fériés. Le service d'Assistance Téléphonique de Niveau 1 et 2 couvre les cas suivants :

- I. Demandes "d'assistance fonctionnelle" pour toute information concernant le fonctionnement et l'utilisation des applications. Si la durée de l'intervention dépasse trente (30) minutes, le Prestataire propose au Client une formation adaptée à son besoin, selon les modalités définies aux conditions particulières.
- II. Demandes de résolution de problèmes. Si la durée de résolution du problème dépasse trente (30) minutes, le Prestataire propose au Client une intervention Curative, selon les modalités définies aux conditions particulières.

IX. Assistance téléphonique de Niveau 2 - uniquement

Support fourni par le Prestataire durant les horaires normaux d'ouverture à un Utilisateur Référent du Client (technicien ou administrateur) pour des problèmes d'un niveau technique sur lesquels seuls les techniciens du Prestataire peuvent avoir la compétence pour les résoudre. Prestation limitée à 30 minutes par appel. Si la durée de résolution du problème dépasse trente (30) minutes, le Prestataire propose au Client une intervention Curative, selon les modalités définies aux conditions particulières. Cette prestation implique que le Client a en interne des utilisateurs référents, formés par le Prestataire, pour traiter les problèmes de niveau 1.

X. Maintenance curative de Niveau 1 et 2

Prestation de diagnostic et résolution des problèmes de niveau 1 et 2, liées aux applications fournies par le Prestataire. Ce service assure au Client:

- I. Une intervention technique à distance, ou physiquement selon le besoin. Le Client autorise le Prestataire à se connecter à distance sur les applications; le Client s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires demandés par le Prestataire pour rendre possible cette connexion.
- II. Un coût budgété inclus dans le contrat, si la cause du problème est imputable aux logiciels et applications fournis par le Prestataire, ou une facturation selon un tarif défini à l'avance, aux conditions particulières dans le cas contraire.

- III. Un délai d'intervention sur la région parisienne de quatre (4) heures ouvrées déplacement éventuel compris, et de huit (8) heures ouvrées sur le territoire français. Pour ce service, le Prestataire s'engage, à intervenir sur la demande du Client en vue de résoudre des problèmes techniques d'exploitation de son application, et à mettre en œuvre toutes ses compétences pour résoudre lesdits problèmes. S'il apparaît une défaillance du matériel, le Prestataire s'engage à réparer sur place dans la mesure du possible, ou à échanger le matériel selon les conditions de la garantie. Toute dégradation de type vol, bris, incendie ou panne au-delà de la période de garantie sera dépannée, mais non couverte par la garantie. Les prestations se feront durant les heures de travail normales du Prestataire, soit du lundi au vendredi entre neuf (9) heures et dix-sept (17) heures, à l'exception des jours fériés. Des conditions tarifaires particulières sont appliquées en cas d'intervention en dehors des heures normales.

Limitations : L'application du Prestataire peut être intégrée dans un environnement informatique spécifique au Client comprenant: l'application elle-même; une base de données; le système d'exploitation du Client, différents outils bureautiques du Client; etc. Ces différentes composantes de l'environnement du Client font appel à des compétences techniques spécifiques. Il peut arriver que ces compétences ne soient pas du ressort du Prestataire. Dans ce contexte, le Prestataire n'est pas en mesure de garantir seul la résolution effective du problème pour lequel il intervient. Il appartient alors au Client de mobiliser les compétences nécessaires internes ou externes pour garantir la bonne réalisation de la mission.

XI. Maintenance curative de Niveau 2 uniquement

Prestation de résolution des problèmes de niveau 2, liées aux applications fournies par le Prestataire. Ce service a les mêmes modalités d'application que la Maintenance Curative de niveau 1 et 2. Il s'applique à la résolution des problèmes pour lesquels seuls les techniciens du Prestataire peuvent avoir la compétence nécessaire. Cette prestation implique que le Client a en interne des utilisateurs référents, qui ont été formés par le Prestataire, pour traiter les problèmes de niveau 1.

XII. Autres interventions

Le Client peut avoir besoin de faire appel à des interventions du Prestataire à distance, ou physiquement pour des opérations qui ne relèvent pas du cadre de la maintenance curative (modifications de paramètres d'exploitation du système, réinstallation de l'application, réindexation des fichiers, etc.). Ce service d'intervention assure au Client :

- I. Une intervention technique à distance, ou physiquement selon le besoin.
- II. Un taux de facturation défini à l'avance, aux conditions particulières. Les interventions se feront durant les heures de travail normales du Prestataire, soit du lundi au vendredi entre neuf (9) heures et dix-sept (17) heures, à l'exception des jours fériés. Limitations: ce service est soumis aux mêmes limitations que la Maintenance curative, dans les cas où l'environnement informatique spécifique du Client nécessite des compétences techniques spécifiques qui ne sont pas du ressort du Prestataire.

XIII. Maintenance évolutive

Mise en place par le Prestataire, des nouvelles versions des applications en vue de leur mise à niveau avec les évolutions techniques nouvelles existant dans le domaine. Cette prestation est limitée à la mise en service des évolutions courantes correspondant aux Indices Décimaux de Version. Les évolutions majeures et/ou migrations, correspondant aux Indices Entiers de Version, et comportant une modification profonde de l'application (due par exemple à un saut technologique) feront l'objet d'un chiffrage spécifique. Les éventuelles prestations complémentaires, telles que formation des utilisateurs sur les nouvelles versions feront l'objet d'un chiffrage spécifique.

XIV. Prestations hors forfait

La Maintenance Curative incluse dans le Forfait concerne la résolution des problèmes générés par les Applications et Matériels fournis par le Prestataire. Le forfait n'inclut pas le remplacement des matériels défectueux non garantis, ni le cas où il faut résoudre dans le cadre de la Maintenance Curative des problèmes qui ne sont pas générés par les Applications et Matériels fournis par le Prestataire (ex: problème causé par une mauvaise intervention du Client, modification d'une interface par une tierce partie, matériel détérioré,...).

Dans un tel cas, la facturation sera faite selon le barème des Prestations hors forfait ci-dessous.

Ce barème concerne les prestations de Maintenance Curative (interventions hors forfait) et Autres interventions:

- I. Temps d'Intervention: ½ journée: 600,00 €. Journée: 1200,00 € (Non concerné en mode Saas)
- II. Intervention hors ouverture: Samedi: + 100 %. Dimanche, J. Fériés, Nuit (22h à 6h): + 200 %.
- III. Formation: ½ journée: 520,00 €. Journée: 995,00 €.
- IV. Déplacements: (fraishôtel, etc.): frais réels.
- V. Développement complémentaire et autres prestations: sur devis.

XV. Autres

Toute autre prestation de service ou matériel pouvant être spécifié aux Conditions Particulières:

Art. 2: Le Prestataire s'engage à exécuter les prestations convenues durant toute la durée du contrat, selon les modalités prévues aux conditions particulières.

Art. 3:

- I. Les prestations feront l'objet d'un contrat signé par le Client et par le Prestataire, définissant dans ses Conditions Particulières le type, la quantité, le prix des prestations, et leurs modalités d'exécution.
- II. Les dispositions des conditions particulières prévalent sur les dispositions des conditions générales.

Art. 4: La destruction de documents ne pourra être faite qu'après émission par le Client d'un ordre de service écrit et signé, indiquant de manière exhaustive les documents à détruire.

Art. 5: Les prestations devront être exécutées exclusivement avec les équipements et matériels fournis par le Prestataire. Les prix des fournitures utilisées seront fixés dans les conditions particulières.

Art. 6: Le Client s'engage à payer au Prestataire le prix convenu pour les prestations de services, selon les tarifs définis dans les conditions particulières et leurs annexes. Sauf spécification contraire, tous les prix sont en Euros Hors Taxes. Actualisation : les prix seront révisés au 1er janvier de chaque année civile, et au plus tôt 6 (six) mois après la date de signature du contrat, du montant le plus élevé entre:

- I. une majoration forfaitaire de 2 (deux) % et
- II. une majoration égale au pourcentage d'augmentation sur les 12 (douze) mois précédents de l'indice Syntec publié par l'INSEE. Le Prestataire émettra mensuellement une facture pour ses prestations. Ces documents seront conformes à la réglementation Française.

Art. 7: Les règlements seront effectués en Euros, par prélèvement automatique. Si le prélèvement ne pouvait être mis en place pour quelque raison que ce soit, les factures seront payées à réception, par virement bancaire, sur le compte bancaire dont les coordonnées seraient alors spécifiées sur la facture.

II. Droits et obligations de prestataire

Art. 8: Le Prestataire s'engage à:

- I. fournir au Client pendant toute la durée du Contrat sans rupture ni retard les prestations de service spécifiées dans les conditions particulières. Pour les Applications fournies par le Prestataire avec hébergement sur ses serveurs propres, elles seront disponibles au minimum 20 heures par jour. La disponibilité minimum sera de 99,5% pendant la tranche horaire 8h00 -22h00, et de 95% en dehors de ces heures, les jours ouvrés. La disponibilité est calculée sur une base annuelle: le temps total d'indisponibilité de l'année ne devra pas excéder le pourcentage limite du temps total de l'année pour les tranches horaires correspondantes. Le Prestataire informe ses Clients des interventions programmées sur ses serveurs.
- II. Dans des cas particuliers, le Prestataire s'engage à assurer l'accessibilité au système lors des weekends et jours fériés, dans une plage horaire convenue à l'avance, sous réserve d'une demande préalable formulée par le Client, dans un délai de prévenance minimum 3 jours ouvrables à l'avance. Pour ces applications, le Prestataire effectuera une sauvegarde journalière des documents et données conservés dans l'application. Pour ces mêmes applications Le Prestataire fournira une assistance aux utilisateurs durant les horaires normales d'ouverture (9h00 à 17h00) du Lundi au Vendredi, hors jours fériés. Le Prestataire assurera l'assistance aux utilisateurs les weekends et jours fériés, dans une plage horaire convenue à l'avance sous réserve d'une demande formulée par le Client dans un délai de prévenance minimum de 3 jours francs ouvrables. Pour ces applications, le Prestataire effectuera une sauvegarde journalière des documents et données conservés dans l'application. Pour ces mêmes applications Le Prestataire fournira une assistance aux utilisateurs durant les horaires normales d'ouverture (9h00 à 17h00) du Lundi au Vendredi, hors jours fériés. Le Prestataire assurera l'assistance aux utilisateurs les weekends et jours fériés, dans une plage horaire convenue à l'avance sous réserve d'une demande formulée par le Client dans un délai de prévenance minimum de 3 jours francs ouvrables.
- III. Prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la qualité des prestations.

- IV. Utiliser les documents et données confiées par le Client uniquement aux fins d'exécution des prestations définies aux conditions particulières. Le Prestataire s'engage à conserver la confidentialité des informations et des documents confiés par le Client. Il s'interdit toute divulgation ou toute diffusion à des tiers par quelque moyen que ce soit. Le Client est toutefois informé que le Prestataire pourrait être amenée à lever la confidentialité des documents archivés sur demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes, ou encore à bloquer l'accès au service sur ordre des autorités judiciaires compétentes.
- V. S'assurer que tout son personnel satisfait cette exigence de confidentialité, au moyen d'une obligation contractuelle de discrétion à l'égard des documents et informations dont ils auront eu connaissance pour l'exécution du contrat, ainsi que d'une interdiction de divulgation ou de diffusion à des tiers par quelque moyen que ce soit.
- VI. Signaler au Client tout incident susceptible d'affecter ou de porter atteinte à l'intégrité des documents ou données confiés.
- VII. En cas de cessation du présent contrat, quelle qu'en soit la raison, le Prestataire restituera au Client, dans un délai de 30 (trente) jours suivant la demande écrite du Client, toute documentation et information donnée pour l'exécution du contrat, ainsi que tous les documents numérisés et toute information conservée sur support électronique. Cette obligation incombant au Prestataire cessera automatiquement après un délai de 90 (quatre-vingt-dix) jours suivant l'arrêt du contrat.

Art. 9: Le Prestataire a le droit de:

- I. Demander au Client l'assistance matérielle et humaine nécessaire pour la bonne réalisation des prestations.
- II. Obtenir par tous les moyens appropriés le paiement prévu aux conditions particulières, ou dans leurs annexes, pour l'exécution des prestations de service.
- III. Le Prestataire reste propriétaire des applications mises à disposition du Client pour l'exécution des prestations.

III. Droits et obligations du client

Art. 10: Le Client s'engage à :

- I. Donner au Prestataire l'assistance matérielle et humaine nécessaire pour la bonne réalisation des prestations.
- II. Réceptionner les prestations fournies par le Prestataire, conformément au présent contrat.
- III. Régler au Prestataire le paiement prévu aux conditions particulières, ou dans leurs annexes, pour l'exécution des prestations de service.
- IV. Donner par écrit au Prestataire une liste de personnes habilitées à émettre les ordres de services, ainsi qu'une liste de personnes habilitées à accéder aux documents et informations conservés ou numérisés, aux applications, et toutes autres données hébergées par le Prestataire, ainsi qu'à signaler par écrit au Prestataire toute modification de ces listes de personnes habilitées. Le Prestataire installera les certificats de sécurité à la demande du Client. Le Client assumera l'entière responsabilité de l'utilisation des certificats, en parfait accord avec les termes du présent contrat. Le Prestataire fournira, modifiera, et fermera les droits d'accès, identifiants et mots de passe dans les 48 heures (hors weekends et jours fériés) suivant une demande écrite ou par e-mail de la part du Client.

- V. Veiller aux contenus de ses documents et informations. Le Client est personnellement et intégralement responsable de la nature et de l'éthique du contenu des documents confiés au Prestataire. La responsabilité du Prestataire ne pourra être mise en cause dans le cas où le Client lui transmettrait des documents à caractère illégal. Le cas échéant, le Client s'oblige notamment à respecter les formalités préalables à la mise en œuvre des traitements auprès de la CNIL.
- VI. Maintenir confidentiels les termes de ce contrat, à ne pas les divulguer par quelque moyen que ce soit, à ne pas les communiquer à une tierce partie, à moins d'y être contraint par une obligation réglementaire.
- VII. Restituer au Prestataire, en cas de cessation du présent contrat, quelle qu'en soit la raison, l'ensemble des éléments constitutifs des applications, logiciels, données, informations, documents confidentiels confiés par le Prestataire, ainsi que toutes les copies ou reproductions que le Client aurait pu effectuer, sous quelque forme que ce soit, dans un délai de 30 (trente) jours suivant l'arrêt du contrat.
- VIII. Informer le Prestataire de toutes évolutions qu'il serait amené à faire sur les logiciels et systèmes interfacés avec les applications du Prestataire

Art. 11: Les prestations seront réputées acceptées si à la signature du bon de réception, ou après une période de 2 (deux) mois consécutive au début des prestations, le Client n'a émis aucune réserve.

IV. Responsabilité

Art. 12: Le Prestataire peut sous-traiter tout ou partie des prestations, notamment aux sociétés du Groupe auquel appartient le Prestataire (HDS Group). Le Prestataire sera responsable de la prestation sous-traitée, et du respect des obligations de confidentialité par le sous-traitant – excepté dans le cas particulier des fournisseurs d'accès internet.

Art. 13: Le Prestataire n'engage sa responsabilité sur l'intégrité des documents confiés par le Client que pour les seuls documents listés individuellement dans un inventaire contradictoire. Dans le cas où l'inventaire porterait sur des dossiers, le Prestataire ne sera pas responsable des documents contenus dans les dossiers, sauf si une table de contenus est annexée à l'inventaire contradictoire des dossiers.

Art. 14: La responsabilité annuelle du Prestataire envers le Client, pour quelque cause que ce soit, et pour l'ensemble des contrats ou prestations réalisées pour le Client, est plafonnée à 20.000 Euros. En cas de sinistre, le Prestataire s'engage à un délai maximum de retour à la normale d'une semaine. Dans ce cadre, l'abonnement dû serait déduit au prorata.

Art. 15: En tout état de cause, aucune des Parties ne sera redevable envers l'autre Partie, de dommages tels que perte de valeur, perte de jouissance, perte d'exploitation, ou autre dommage direct ou indirect invoqué par le Client ou par un tiers.

Art. 16: Le Client assume l'entière responsabilité de tous dommages éventuels, y compris la perte d'exploitation, causés au Client ou à une tierce partie, et la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- I. Défaut de moralité, d'éthique, de conformité à la loi des informations contenues dans les documents confiés par le Client, défaut d'intégrité et d'exhaustivité des informations confiées par le Client.

- II. Copie, transfert, enregistrement, destruction, ou utilisation de fichiers électroniques et/ou d'informations en infraction avec la loi, si ces fichiers et/ou informations ont été enregistrés sur les applications du Prestataire, dans le cadre des accès sécurisés confiés au Client.

Art. 17: En cas de retard dans les règlements, le Client sera redevable d'une pénalité de 0,2% de la somme due par mois de retard, dans la limite d'un plafond de 1% de la somme due.

Art. 18: Si le Client n'apporte pas au Prestataire l'assistance matérielle et humaine nécessaire pour la bonne réalisation de ses prestations et obligations contractuelles, (par exemple communication des données, bases de données, matériels, documents, modalités d'interfaçage, etc....) le délai d'exécution contractuel de la prestation sera automatiquement augmenté du retard correspondant.

V. Force majeure

Art. 19: Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution de ses

obligations contractuelles, si cette défaillance est due à un évènement indépendant de sa volonté et imprévisible lors de la signature du contrat. Dans pareille circonstance, la Partie affectée par l'évènement imprévisible doit avertir l'autre Partie par écrit, et doit prendre toutes les mesures raisonnablement envisageables pour permettre la réalisation de la prestation dès que possible. Si la prestation est rendue impossible, ou si les conditions économiques de la prestation sont bouleversées les Parties s'engagent à trouver une solution amiable pour ajuster l'échéance et les conditions du contrat. Au cas où aucune solution négociée ne serait trouvée, le Prestataire aura la faculté de résilier le contrat en respectant un préavis de 15 jours, sans qu'aucune indemnité ne soit due de part et d'autres. Quoi qu'il en soit, le Client reste redevable de ses obligations contractuelles de paiement.

VI. Exécution du contrat - résiliation

Art. 20: Le contrat entre en vigueur à la date de signature par les Parties.

Art. 21: Le contrat est conclu pour une durée de 3 ans, à compter de sa signature. Il sera dénonçable à tout moment après la 1^{ère} année par l'une des Parties, par courrier recommandé, avec avis de réception, notifié à l'autre Partie, en respectant un préavis de 2 mois après la 1^{ère} année de souscription.

Art. 22: Le contrat peut être interrompu:

- I. Par consentement mutuel écrit des Parties.
- II. En cas de survenance d'un évènement en rendant objectivement l'exécution impossible.
- III. Le Prestataire peut aussi résilier de plein droit le contrat en cas de non-exécution par le Client d'une de ses obligations définies aux présentes ou aux conditions particulières. Toute somme précédemment versée au Prestataire lui demeurera acquise et ne pourra donner lieu à aucun remboursement même partiel. La résiliation ne met pas fin aux obligations de confidentialité du Client et du Prestataire.

Art. 23: Au cas où le Client souhaite une résiliation unilatérale du contrat avant le terme, le montant des prestations jusqu'à l'échéance est intégralement du.

VII. Loi et langues applicables - Règlement des litiges - Tribunal compétent

Art. 24: La loi applicable est la loi française. Les Parties choisissent d'un commun accord d'utiliser la langue française pour leurs relations précontractuelles et contractuelles.

Art. 25: En cas de litige, les Parties s'engagent à en rechercher une résolution négociée.

Art. 26: En cas d'échec des négociations, tout litige lié à l'exécution du contrat, ou à ses avenants éventuels, sera porté devant le Tribunal de Nanterre.