

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Version en vigueur à compter du 22 avril 2025

Les présentes conditions générales de service (ci-après les « **CGS** ») constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties, telles que définies ci-après (ci-après les « **Parties** »). Elles définissent les conditions juridiques, techniques et commerciales dans lesquelles le prestataire – dont les coordonnées sont reprises dans l'offre commerciale remise au client et/ou dans les factures associées (ci-après le « **Prestataire** ») – délivre au client professionnel (ci-après le « **Client** ») les prestations souscrites par ce dernier (ci-après les « **Prestations** »).

Elles se lisent en parallèle des conditions générales de vente du Prestataire qui régissent la vente de matériel physique et la mise à disposition de produits logiciels (les « **CGV** ») et les conditions générales de réservation d'un nom de domaine par le Prestataire (les « **CGND** ») dans leur dernière version en vigueur disponibles sur son site Internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/>.

## Article 1. Relation contractuelle entre les Parties

**Champ d'application des CGS et opposabilité** – Le Prestataire adresse au Client une offre commerciale précisant la nature, le prix, et les conditions d'exécution des prestations. Le fait, pour le Client, de passer commande des Prestations implique son acceptation des termes et conditions de l'offre commerciale ainsi que des CGS dans leur version en vigueur au moment de l'acceptation de l'offre commerciale et des éventuelles conditions particulières s'y rattachant.

**Négociation des conditions contractuelles par les Parties** – Les Parties peuvent, d'un commun accord, décider de déroger à certaines clauses des CGS ou des conditions particulières s'y rattachant, en fonction de leurs négociations et établir en conséquence un contrat spécifique reprenant l'expression de leur volonté.

**Modification des CGS** – Le Prestataire se réserve le droit de procéder à tout moment, sans préavis, à des modifications des CGS et/ou des conditions particulières s'y rattachant. Le Client pourra les consulter à tout moment sur le site internet du Prestataire, accessible à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/>. Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour informer le Client des modifications entreprises.

## Article 2. Définitions

« **Affilié** » : désigne toute entité qui contrôle de manière directe ou indirecte le Prestataire ou qui est contrôlée de manière directe ou indirecte par le Prestataire ou qui est sous le contrôle d'une même société que le Prestataire, la notion de contrôle étant interprétée au sens de l'article L233-3 du Code de commerce ou de tout article qui s'y substituerait ;

« **Conditions particulières** » : désigne les conditions particulières décrivant des Prestations spécifiques fournies par le Prestataire ;

« **Contenus** » : désigne l'ensemble des éléments tels que les textes, images, sons, vidéos, données, programmes, applications ou tout type de contenu utilisé par le Client et/ou appartenant à ce dernier et accessible par le Prestataire dans le cadre des Prestations ;

« **CTR** » : désigne un ensemble d'heures pré-payées par le Client valables jusqu'à épuisement des heures et au plus tard trois (3) ans après leur souscription – le CTR est associé à une Prestation spécifique et permet au Client de solliciter du Prestataire le traitement de Sollicitations en lien avec ladite Prestation spécifique selon les modalités prévues à l'Offre commerciale et le cas échéant aux Conditions particulières ;

« **Déclaration d'Incident** » : désigne la notification par le Client au Prestataire d'un événement qui porte atteinte à un élément-objet des Prestations (par exemple : indisponibilité d'un Produit logiciel, Incident d'un élément maintenu etc.) ;

« **Développement** » : désigne chaque élément logiciel (solutions logicielles, standards ou spécifiques, éditées par le Prestataire ou l'un de ses Affiliés, pouvant inclure des éléments OpenSource) qui est mis à la disposition du Client par le Prestataire dans le cadre des Prestations ;

« **Données** » : désigne l'ensemble des informations fournies par le Client, pouvant inclure ou non des Données à caractère personnel, et traitées dans le cadre des Prestations ;

« **Données à caractère personnel** » : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable au sens de la Réglementation applicable ;

« **Dossier technique** » : désigne les informations relatives au Client, relevées par le Prestataire et conservées par lui à des fins de réalisation et au suivi des Prestations (par exemple : descriptif de l'infrastructure du Client, consignation des interlocuteurs privilégiés etc.) ;

« **Fournisseur** » : désigne tout fournisseur, partenaire du Prestataire, constructeur de Matériel ou éditeur de Produit(s) logiciel(s) ;

« **Heures Ouvrées** » désignent les heures d'ouverture du Service client du Prestataire sur les Jours Ouvrés, soit :

Du lundi au jeudi	De 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00
Le vendredi	De 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Par opposition, les « **Heures non-Ouvrées** » correspondent aux heures de fermeture du Service client ;

« **Intervention** » : désigne toute intervention du Prestataire, à distance ou sur Site, dans le cadre des Prestations ;

« **Jour Ouvré** » : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France. En l'absence de précision, toute durée ou délai doit être interprété comme un jour calendaire. ;

« **Matériel** » : désigne l'ensemble du matériel (hardware) fourni et/ou mis à disposition par le Prestataire au bénéfice du Client dans le cadre de la réalisation des Prestations ;

« **Mise en service** » désigne la fin des Prestations d'installation (*build*), cette phase se terminant, si les Parties le prévoient, par une phase de recette. La fin du *build* constitue le point de départ des Prestations récurrentes et de leur facturation, à l'exception des Produits logiciels qui sont facturés dès leur provisionnement par le Prestataire auprès du Fournisseur ;

« **Niveau de service** » : désigne l'engagement de disponibilité ou de délai pris par le Prestataire dans le cadre des Prestations, ces engagements étant précisés à l'Offre commerciale ou aux Conditions particulières (le plus souvent en annexe de ces Conditions particulières) ;

« **Offre commerciale** » : désigne l'offre commerciale émise par le Prestataire et validée expressément par le Client (signature du devis ou émission d'un bon de commande s'y référant) ;

« **Périmètre** » : désigne le périmètre du Client faisant l'objet des Prestations ;

« **Portail Client** » : désigne la plateforme mise à disposition par le Prestataire aux Utilisateurs des clients afin de permettre à ces derniers de consulter, suivre et administrer tout ou partie des Prestations (par exemple : accès au Dossier technique, création et suivi des Tickets avec le Prestataire, planification et modalités de réalisation d'une Prestation), de prendre contact avec le Prestataire ou de le solliciter ;

« **Prestation additionnelle** » : désigne toute modification de la Prestation initiale qui ne fait pas l'objet d'une nouvelle Offre commerciale et qui ne modifie pas la durée d'engagement initiale ou qui sont énoncées aux Conditions particulières comme étant des Prestations additionnelles. Il est précisé que la Réversibilité associée aux Prestations ou le rechargement du CTR sont des Prestations additionnelles, bien qu'elles fassent l'objet d'une Offre commerciale ;

« **Prestations spécifiques** » : désignent des Prestations proposées par le Prestataire et dont les caractéristiques peuvent être spécifiées dans des Conditions particulières, il s'agit notamment des Prestations suivantes : hébergement cloud, cybersécurité, infrastructure, applicatif de gestion, web, développement spécifique, catalogue OCI Connect ;

« **Produit logiciel** » : désigne l'ensemble des progiciels (solutions logicielles éditées par un tiers, pouvant inclure des éléments OpenSource) qui est mis à la disposition du Client par le Prestataire ;

« **Réglementation applicable** » : désigne la réglementation en vigueur applicable au traitement de Données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ;

« **Responsable de traitement** » : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre ;

« **Réversibilité** » : désigne, selon le cas, une Réversibilité simple ou une Réversibilité avancée ;

« **Réversibilité simple** » : désigne la remise des Données ;

« **Réversibilité avancée** » : désigne la Réversibilité simple complétée le cas échéant par des Prestations de réversibilité permettant au Client de reprendre de manière autonome, ou de faire reprendre par un tiers de son choix, tout ou partie des Prestations réalisées jusque-là par le Prestataire, sous réserve que ces Prestations ne soient pas assimilées à un savoir-faire du Prestataire et sous réserve de leur faisabilité technique, opérationnelle, juridique et financière ;

« **Service client** » : désigne le service client du Prestataire ou de l'un de ses Affiliés pouvant être sollicité par le Client ;

« **Site** » : désigne le lieu géographique de fourniture des Prestations défini entre les Parties, qui correspond, sauf précision autre, au siège social du Client ;

« **Sollicitation** » : désigne toute demande relative à un Incident ou une anomalie ou à une modification formulée par le Client à destination du Prestataire, afin que celui la prenne en charge et, le cas échéant, la traite ;

« **Sous-traitant** » : désigne toute personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable de Traitement et sur instructions de ce dernier ;

« **Ticket** » : désigne toute Sollicitation (incluant les Déclarations d'Incident) formulée par le Client, traitée et facturée par le Prestataire ;

« **Utilisateurs** » : désignent les utilisateurs du Client.

### Article 3. Hierarchie des documents

Le contrat est formé par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique croissante :

- Le cahier des charges ou tout autre document précontractuel, décrivant les besoins du Client ;
- L'Offre commerciale et les Prestations additionnelles ;
- Les présentes CGS et les éventuelles annexes ;
- Les Conditions particulières faisant référence aux CGS ;

(ci-après le « **Contrat** »).

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaut. En cas de signature de différentes versions des documents, la dernière version signée par les Parties prévaut. En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres.

Il est entendu entre les Parties que le présent Contrat comporte l'accord complet des Parties et établit l'intégralité de leurs droits et obligations. Il annule et remplace tous les documents et engagements écrits ou verbaux antérieurs ayant le même objet et ne pourra être modifié que par voie d'avenant dûment signé par les Parties.

### Article 4. Entrée en vigueur et durée

Le Contrat entre en vigueur à compter de la signature de l'Offre commerciale et pour la durée précisée à l'Offre commerciale. En l'absence de mention ou de mention contraire dans l'Offre commerciale concernée, les Prestations :

- Sont réalisées pour la durée nécessaire à leur réalisation – il s'agit alors de Prestations dites « ponctuelles ».
- Sont réalisées au fur et à mesure ou selon une fréquence convenue entre les Parties – il s'agit alors de Prestations dites « récurrentes ». Celles-ci font l'objet d'une période d'engagement initial de trente-six (36) mois, démarrant à compter de la date de Mise en service de la Prestation concernée et se renouvellent par période de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par l'envoi d'une notification écrite, au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

### Article 5. Obligations des Parties

#### 5.1. Obligations du Prestataire

**Obligation de collaboration** – Le Prestataire s'engage à tenir le Client informé et à lui communiquer spontanément

toute information qui se révélerait utile à la bonne exécution du Contrat, étant entendu que les Prestations nécessitent une collaboration active et régulière entre les Parties.

**Obligation de conseil** – Le Prestataire s’engage à respecter l’obligation de conseil et de mise en garde qui lui incombe. Il fournit ainsi au Client l’ensemble des conseils, mises en garde et recommandations nécessaires à la bonne exécution du Contrat et notamment :

- Toute information et conseil nécessaires permettant au Client d’accepter l’Offre commerciale en connaissance de cause, dans la limite des éléments mis à la disposition du Prestataire ; et
- Les conseils et mises en garde relatifs à l’utilisation, au maintien et à l’évolution des services compris dans les Prestations ainsi qu’à leurs limites potentielles.
- Toutefois, l’obligation de conseil du Prestataire ne saurait s’analyser comme une obligation mise à sa charge d’informer le Client d’éventuelles évolutions légales ou réglementaires portant sur les Prestations et applicables au Client.

**Qualité et compétences** – Le Prestataire s’engage à affecter du personnel qualifié, conformément au niveau de compétences requis par les Prestations, à charge pour lui d’assurer les frais de formation associés dont il décidera seul de la pertinence et de la récurrence. Dans le cas où le Client imposerait au Prestataire une formation spécifique et que le Prestataire accepte de la suivre, les frais associés à la formation et à la mise à disposition du personnel du Prestataire seront à la charge du Client.

Lorsque l’exécution des Prestations nécessite une Intervention sur Site, le personnel du Prestataire s’engage à respecter toutes les dispositions de discipline générale en vigueur chez le Client, et notamment les consignes d’hygiène et de sécurité, les horaires de travail de l’établissement, sous réserve de leur communication préalable par le Client.

Le personnel du Prestataire demeure sous sa responsabilité et son autorité et se conforme à ses directives.

**Sécurité** – Le Prestataire s’engage, dans la limite des Prestations, à définir et à mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d’empêcher ou de réduire les conséquences d’une altération, perte, destruction, accès ou utilisation frauduleuse des Données. Le Client reconnaît que les mesures de précaution et de sécurité, par exemple de sauvegarde, qu’il prend contribuent à la fiabilité et à la sécurité des Prestations et s’engage à les définir en tenant compte du fait que toutes les mesures de sécurité non spécifiquement confiées au Prestataire dans l’Offre commerciale relèvent de sa responsabilité. En cas de survenance d’un incident de sécurité avéré et imputable au Prestataire, le Prestataire s’engage à y remédier dans les meilleurs délais, dans la mesure des Prestations. Dans le cas où le Périmètre contient des éléments de tiers, il revient au Client de définir les mesures de sécurité y applicables, y compris lorsque ces mesures sont ou doivent être mises en place par ledit tiers (par exemple : solution applicative). Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable des incidents de sécurité et de cybersécurité résultant de la négligence ou du manquement du Client et/ou de tout autre tiers impliqué ou choisi par le Client, à ses obligations en matière de sécurité et de cybersécurité.

**Respect de la réglementation** – Le Prestataire s’engage à fournir les Prestations dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur lui étant applicables.

## 5.2. Obligations du Client

**Obligation de collaboration** – Le Client s’engage à tenir le Prestataire informé et à lui communiquer spontanément toute nouvelle information ou tout changement d’information qui se révélerait utile à la bonne exécution du Contrat. Le Client informera le Prestataire, préalablement et par écrit, de toute prestation qu’il envisage de confier à un tiers ou d’exécuter lui-même et pouvant avoir un impact sur l’exécution des Prestations. Dans une telle situation, les Parties s’engagent à analyser les conséquences qui en découlent sur les Prestations réalisées et le Prestataire avisera le Client de toute incompatibilité. Le Prestataire pourra, sur demande du Client, valider la faisabilité technique et financière si cette situation induit de modifier les Prestations et/ou de souscrire à des Prestations complémentaires.

**Obligation de coopération** – Le Client s’engage à répondre, dans les meilleurs délais, à toute demande du Prestataire et met à sa disposition toutes les Données, Contenus et éléments nécessaires à la réalisation des Prestations. A ce titre, il appartient au Client (i) d’indiquer au Prestataire toute information utile lui permettant de proposer des prestations adaptées à ses besoins, (ii) de demander, au sujet des Prestations, au Prestataire toute précision et indication nécessaire à la bonne compréhension du Client, notamment au regard de son contexte spécifique, préalablement ou postérieurement à leur souscription. En conséquence de ce qui précède, le Client reconnaît avoir vérifié, préalablement à l’acceptation de l’Offre commerciale, l’adéquation des Prestations à ses besoins, ayant reçu de la part du Prestataire les informations nécessaires.

Par ailleurs, le Client s’engage à prendre en compte les conseils fournis par écrit par le Prestataire en veillant à se conformer aux mises en garde de celui-ci, à utiliser les Prestations dans le respect des dispositions légales, réglementaires et les bonnes pratiques en vigueur et à s’assurer de la capacité de son personnel à utiliser les Prestations conformément à leur destination et notamment, en interdisant toute utilisation de nature à mettre en péril la stabilité et la sécurité des Données ou du système d’information du Prestataire. Lorsque le Client utilise les Prestations aux fins de respecter certaines obligations légales ou réglementaires, il lui revient de s’assurer que celles-ci lui permettent effectivement d’y répondre, et ce pour toute la durée des Prestations (par exemple : utilisation d’un Produit logiciel pour faire sa paye, sa comptabilité, certains processus RH, réalisation d’un site internet d’e-commerce, paramétrage d’un Produit logiciel pour (re)mettre à jour certaines informations etc.).

**Interlocuteur privilégié** – Le Client désigne un interlocuteur privilégié dont le rôle est de gérer et s’assurer de la bonne exécution des Prestations et communique ses coordonnées au Prestataire, au démarrage des Prestations, puis lors de tout changement.

**Identifiants** – Le Client doit assurer la sécurité de ses identifiants et est responsable de tout usage frauduleux qui interviendrait à partir d’un usage desdits identifiants.

**Vérifications à l’initiative du Client** – Le Client s’engage à informer le Prestataire et à lui faire valider au préalable toute demande de réalisation d’un test de charge, test d’intrusion, audit de sécurité ou toute autre vérification similaire, le Prestataire pourra définir à tout moment les modalités, y compris financières, de son implication.

## Article 6. Etendue des Prestations

**Périmètre des Prestations** – Le périmètre des Prestations est décrit à l’Offre commerciale, le contenu et les éventuels Niveaux de service de ces Prestations étant décrits au Contrat (et notamment dans l’Offre commerciale et dans les Conditions particulières).

**Evolution des Prestations** – Les Prestations initiales peuvent évoluer par le biais de Prestations additionnelles. S'agissant de nouvelles prestations, celles-ci feront l'objet d'une Offre commerciale qui sera alors soumise aux CGS dans leur dernière version.

**Renonciation aux Prestations** – Si le Client doit renoncer à une Prestation, pour quelle que raison que ce soit, il s'engage à en avertir le Prestataire dans les meilleurs délais. L'annulation de la Prestation est soumise à l'acceptation préalable du Prestataire, qui se réserve le droit de la refuser. En cas d'acceptation, et si les travaux du Prestataire ont commencé à être exécutés, celui-ci se réserve le droit de facturer au Client les premières diligences accomplies ainsi que les dépenses déjà engagées.

**Refus de réalisation des Prestations** – Le Prestataire peut refuser de réaliser des Prestations pour le Client ou les résilier dans les cas suivants : (i) scoring défavorable du Client, (ii) commande incomplète, (iii) défaut de paiement ou paiement partiel d'autres Prestations ou (iv) de manière plus générale, si un litige existe entre les Parties concernant une Prestation.

#### Article 7. Modalités de réalisation des Prestations

Le Prestataire s'engage à fournir au Client les Prestations pour la durée et dans les conditions prévues au Contrat. Le Client s'engage à réaliser, à ses frais, toute opération préalable nécessaire à la mise en place des Prestations puis à maintenir un environnement, notamment technique, propice aux Prestations.

**Obligation du Prestataire** – Le Prestataire est soumis à une obligation générale de moyens, à l'exception des Niveaux de service éventuels, qui font l'objet d'une obligation de moyens renforcée. Le respect des Niveaux de service est calculé en principe sur les Heures Ouvrées. Il est précisé que l'obligation du Prestataire ne porte ni sur l'atteinte des éventuels objectifs généraux ou spécifiques recherchés par le Client, tels que des objectifs de gain de productivité, ni n'a vocation à se substituer au Client dans la prise de décision.

Dans le cas où le Prestataire intervient en tant qu'utilisateur ou distributeur de Produits logiciel ou d'éléments-tiers, les dispositions et garanties applicables à ces Produits logiciel et éléments-tiers sont définies par ces tiers (notamment en matière de garantie, de niveaux de service, de prestations associées et de sécurité), ce que le Client reconnaît.

**Lieu de réalisation des Prestations** – Par défaut, les Prestations, incluant la Mise en service ainsi que la Réversibilité, sont réalisées à distance par le Prestataire. Dans le cas où la Prestation suppose l'accès au système d'information du Client, le Client doit permettre au Prestataire d'y accéder, notamment en lui fournissant les codes d'accès nécessaires ou en lui donnant la main sur ces éléments aux moyens de l'outil de télémaintenance utilisé par le Prestataire. En cas de réalisation des Prestations sur Site, le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires au préalable (exemple : lieu de l'intervention, présence d'un contact etc.). Sauf disposition contraire dans une Offre commerciale, les frais de déplacement seront facturés en sus et au réel au Client. Tout déplacement à tort du Prestataire ou Intervention impossible du fait du Client pourra être facturé par le Prestataire au tarif en vigueur chez ce dernier au moment du déplacement.

**Réception des Prestations** – La procédure de recette est appliquée par les Parties selon les conditions suivantes :

- Le Client dispose du délai prévu aux présentes CGS, dans les Conditions particulières applicables ou dans l'Offre commerciale pour prononcer la recette. En l'absence de réserve émise dans ledit délai, la recette est réputée prononcée par le Client et les Prestations considérées comme conformes.
- Les réserves doivent être directement en lien avec les Prestations concernées et être imputables au Prestataire.
- Des réserves mineures ou injustifiées ne peuvent justifier que le Client ne prononce pas la recette. En pareil cas, il sera fait application de la recette tacite prévue ci-dessus.
- La recette des Prestations constitue leur Mise en service.

A l'issue des Prestations d'installation pour lesquelles les Parties prévoient une phase de recette (par exemple : installation d'une infrastructure, mise en place d'un environnement d'hébergement etc.), le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour prononcer la réception des Prestations, avec ou sans réserve, à compter du moment où le Prestataire les lui a présentées pour recette. S'il souhaite formuler une ou plusieurs réserves, il reporte la nature et la raison des réserves sur la fiche d'intervention, sur le document préparé à cet effet par le Prestataire ou en l'absence de tels documents, par e-mail. Après confirmation par le Prestataire que les réserves sont justifiées, ce dernier procédera à leur correction dans un délai maximal de trente (30) jours.

Pour les Prestations donnant lieu à la production d'un livrable soumis à réception par le Client, cela est précisé par le Prestataire (par exemple : dans une Offre commerciale, dans les Conditions particulières), le Client dispose d'un délai de huit (8) jours pour les livrables documentaires et de quinze (15) jours pour les livrables autres pour prononcer leur réception, avec ou sans réserve. S'il souhaite formuler une ou plusieurs réserves, le Client il reporte la nature et la raison des réserves sur le procès-verbal émis par le Prestataire ou en l'absence d'un tel document, par e-mail. Après confirmation par le Prestataire que les réserves sont justifiées, ce dernier procédera à leur correction dans un délai de quinze (15) jours pour les livrables documentaires et de trente (30) jours pour les livrables autres.

**Matériel** – Lorsque du Matériel est mis à la disposition du Client par le Prestataire :

- La vente d'un Matériel est soumise aux CGV qui rappellent, notamment, que le vendeur conserve la propriété du Matériel vendu jusqu'au paiement complet et effectif du prix par le Client.
- Dans le cas où le Matériel demeure la propriété exclusive du Prestataire ou desdits tiers, le Client s'engage à ne pas porter atteinte et à respecter un tel droit de propriété. A l'issue des Prestations, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage le cas échéant à restituer le Matériel mis à disposition au Prestataire dans l'état dans lequel il se trouvait au jour de la mise à disposition. Les coûts de restitution comprenant les frais de conditionnement et de transport sont à la charge du Client et font l'objet d'une facturation supplémentaire. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur le Matériel du Prestataire, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Prestataire, afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client, celui-ci avisera immédiatement le Prestataire.

**Suspension des Prestations** – Le Prestataire peut interrompre momentanément les Prestations pour des raisons préventives, en cas d'opération de maintenance corrective ou en cas d'urgence. Dans ce cas, le Prestataire s'efforcera, dans la mesure du possible, d'effectuer ces

opérations en-dehors des Heures Ouvrées et de limiter la période d'interruption des Prestations, de façon à ce que cette suspension n'affecte pas les Niveaux de service. En cas de conséquence sur les Niveaux de service, le Prestataire informera le Client par tous moyens de la réalisation de telles opérations. Par ailleurs, sans qu'il ne puisse en être tenu responsable, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre partiellement ou complètement les Prestations si le Prestataire y est obligé pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence gouvernementale, d'une autorité de régulation ou de contrôle ou de toute autorité administrative ou judiciaire, européenne, nationale ou locale compétente.

## **Article 8. Service client**

### **8.1. Mise à disposition du Service client**

Le Prestataire peut mettre à disposition du Client un Service client, en Heures Ouvrées et/ou non-Ouvrées, sous réserve que le Prestataire propose cette prestation et que le Client y ait souscrit.

En Heures Ouvrées, le Service client peut être contacté par les Utilisateurs, par le biais de différents canaux, listés par ordre décroissant de priorité : (i) le Portail Client, ou (ii) par e-mail ou (iii) par téléphone.

Lorsque le Client désigne des interlocuteurs spécifiques pour la prise de contact, ceux-ci doivent utiliser expressément le Portail Client.

Les Parties peuvent également convenir de modalités spécifiques de prise de contact ou d'un accès en Heures non-Ouvrées. Ces spécificités sont soumises le cas échéant à redevance complémentaire. La mise à disposition du Service en Heures non-Ouvrées est soumise au règlement d'un droit d'accès. La prise en compte et le traitement des Sollicitations sont facturés en sus au Client selon les modalités prévues entre les Parties (par exemple : par le biais d'un CTR).

### **8.2. Description du Portail Client**

Le Prestataire fournit au Client des identifiants personnels et confidentiels lui permettant d'accéder au Portail Client. Bien que le Prestataire s'efforce de garantir un accès ininterrompu au Portail Client, son accès peut être interrompu. Dans ce cas, le Prestataire est joignable par le biais des autres canaux.

Le Client s'engage à utiliser le Portail Client conformément aux lois en vigueur et à ne pas porter préjudice aux services fournis par le Prestataire ou à d'autres utilisateurs. Toute utilisation abusive ou frauduleuse du Portail Client est strictement interdite. Le Prestataire met en place des mesures de sécurité afin de protéger les Données à caractère personnel du Client stockées sur le Portail Client.

### **8.3. Traitement des Tickets**

Pour toute Sollicitation formulée par un Client, le Service client du Prestataire procède à l'enregistrement d'un Ticket, une notification automatique est alors transmise au contact identifié chez le Client, pour l'informer de l'ouverture du Ticket et de son numéro. Pour certains services managés (par exemple la supervision), le Ticket est créé à l'initiative du Prestataire et est traité selon les Niveaux de service applicables au Ticket ainsi créé.

Le Client est responsable de la précision des informations fournies au Prestataire. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences résultant d'informations erronées.

Le traitement de la Sollicitation est ensuite effectué par le Service client du Prestataire, en tenant compte (i) du type

de Sollicitation (Déclaration d'Incident ou demande), (ii) de la criticité que le Prestataire associe à la Sollicitation, (iii) de la famille de Prestations spécifiques concernée, (iv) de la souscription ou non par le Client à une Prestation de prise en charge (par exemple : Prestation de maintenance corrective, évolutive, préventive, réglementaire, CTR etc.) de cette Sollicitation ainsi que des Niveaux de service applicables. Lorsque la Sollicitation ne fait pas partie des Prestations, la Sollicitation pourra, sous réserve de la faisabilité technique pour le Prestataire, tout de même être traitée par le Prestataire. Dans ce cas, le Prestataire facturera l'Intervention au tarif en vigueur chez le Prestataire au moment de ladite Sollicitation et dont le montant dépend de la famille de Prestations spécifiques concernées.

A l'issue du traitement, une notification automatique est envoyée au contact pour l'informer de la clôture du Ticket.

### **8.4. Exclusions de prise en charge**

Les Sollicitations suivantes ne peuvent être prises en charge dans le cadre des Prestations et font l'objet d'une facturation spécifique, telle que prévue à l'article 8.3 ci-dessus :

- Les Incidents et leurs conséquences trouvant leur origine dans une **action ou abstention du Client** et notamment :
  - o Modification apportée par le Client sur le Périmètre, sans accord préalable du Prestataire ou allant à l'encontre des prérequis techniques et recommandations formulés par le Prestataire ou le Fournisseur (ex : modification de l'environnement technique, de sa configuration, adjonction d'un outil-tiers non-compatible) ;
  - o Non-mise en œuvre des correctifs, procédures de travail et recommandations formulées par le Prestataire permettant d'éviter la reproduction de l'Incident ;
  - o Non-application par le Client d'une mise à jour majeure ou mineure d'un élément du Périmètre lorsque la décision revenait au Client qui a décidé de ne pas le faire immédiatement ou d'en reporter la mise en œuvre.
  - o La mise en œuvre d'une nouvelle obligation légale ou réglementaire ou la prise en compte de l'évolution d'une obligation légale ou réglementaire ;
  - o Besoin de formation ;
- Les Incidents et leurs conséquences trouvant leur origine dans une **cause extérieure au Prestataire** :
  - o Toute Sollicitation sur un élément hors-Périmètre ;
  - o Toute cause extérieure ou non-imputable au Prestataire (par exemple : panne de Matériel, défaillance d'un Produit logiciel causée par l'éditeur, panne du réseau de télécommunication, défaillance d'un programme en liaison avec le Périmètre) ;
  - o Limitations et/ou expiration des périodes de maintenance définies par les Fournisseurs ;
  - o Cyber-attaques, actes malveillants ou malfaisants, intrusions, présence d'un virus informatique ou tout autre code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication, sans que cette énumération ne soit limitative.

### **8.5. Informations relatives au CTR**

En cas de Sollicitation à distance pour laquelle le CTR est utilisé, le temps passé est décompté par quart d'heure complet, tout quart d'heure commencé étant dû.

En cas de Sollicitation sur Site pour laquelle le CTR est utilisé, le temps passé, incluant le temps de déplacement à partir de l'agence de rattachement, est décompté par demi-heure, toute demi-heure commencée étant due.

## **Article 9. Conditions financières**

### **9.1. Prix et paiement**

Le prix des Prestations figure dans l'Offre commerciale, ce prix devant être versé selon la fréquence y définie par les Parties. Le prix est indiqué en Euros et s'entend hors taxe et hors frais.

Toute modification du champ des Prestations, considérée comme une Prestation additionnelle, donne lieu au recalcul du prix à compter du mois au cours duquel la modification a lieu, sans que ce changement n'affecte ni la durée de la Prestation concernée, ni sa date d'échéance.

Les factures sont payables, sauf mention contraire dans l'Offre commerciale, à trente (30) jours net date de facture, par prélèvement. Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ou d'un taux de change ayant pour effet de faire supporter au Prestataire des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature de l'Offre commerciale entraînera un ajustement corrélatif des prix pour que le Prestataire perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans le document concerné.

Le paiement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

### **9.2. Retard ou défaut 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 (c'est-à-dire sans formalité ni mise en demeure préalable) l'application :

- D'un intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal sur le montant TTC des Prestations, le taux étant calculé *pro rata temporis*, par période d'un mois calendaire, tout mois commencé étant comptabilisé comme mois entier ; et
- D'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévues à l'article L.441-10 du Code de commerce ou toute disposition qui s'y substituerait, sans préjudice du droit, pour le Prestataire, de demander une indemnisation complémentaire de ces frais, sur justification.

La contestation par le Client d'une facture ne dispense pas le Client de régler la partie non-contestée à son échéance.

En tout état de cause, le non-paiement perdurant plus de trois (3) mois, total ou partiel, par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par le Prestataire au titre du Contrat pour la période d'engagement en cours, qui deviendront ainsi immédiatement exigibles par le Prestataire.

Par ailleurs, le Client reconnaît que le non-respect de son obligation de paiement et les conséquences qu'il entraîne présente un caractère suffisamment grave et sont constitutifs d'une faute grave. En conséquence, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-paiement total ou partiel à l'échéance, et ce, jusqu'au règlement par le Client de la facture en cause, de suspendre les Prestations et/ou d'en limiter l'accès (notamment au Service client du Prestataire). Enfin, le Prestataire pourra résilier aux torts exclusifs du Client les Prestations conformément à l'article 10 des présentes CGS.

### **9.3. Evolution/indexation du prix**

Le prix peut faire l'objet d'une révision tarifaire appliquée ponctuellement, dans le cas où un Fournisseur ferait évoluer sa tarification (non-imputable au Prestataire et hors de son contrôle). Cette modification sera automatiquement appliquée sur la ou les factures concernées.

Dans le cas d'un changement imprévisible de circonstances applicable au Prestataire, le Prestataire communique l'information au Client par e-mail ou par courrier (ci-après le « **Courrier d'information** »). Sauf lorsqu'un délai différent est mentionné dans le Courrier d'information, le nouveau tarif s'applique deux (2) mois après la notification au Client. Le Courrier d'information pourra préciser les conditions éventuelles permettant de résilier la partie de l'Offre commerciale concernée, étant entendu que le Client dispose toujours d'une telle faculté lorsque l'augmentation est supérieure à 20 % du tarif applicable au Client au moment de l'application de l'augmentation.

En outre, le prix des Prestations est réactualisé par le Prestataire annuellement en appliquant le taux le plus élevé entre un taux de deux (2) % et l'indice d'évolution Syntec calculé au cours du trimestre précédant la date-anniversaire du Contrat. Lorsque l'indice Syntec est appliqué, le mode de calcul est le suivant :

La redevance appelée R1 sera de :

$$R1 = R0 \times (\text{Syntec S1/Syntec S0})$$

Où :

**R0** = Prix d'origine pour la première année et dernier prix révisé pour les autres années

**R1** = Prix révisé

**Syntec S0** = Valeur de l'indice Syntec d'origine pour la première année et valeur de l'indice Syntec pour le dernier prix révisé

**Syntec S1** = Valeur de l'indice Syntec pour la révision

Le prix ainsi recalculé s'appliquera à compter de la date-anniversaire de l'Offre commerciale concernée.

## **Article 10. Fin du contrat**

En complément de l'article 4 ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE et de l'article 13 FORCE MAJEURE, les Parties peuvent résilier les Prestations selon les modalités suivantes :

**Résiliation pour faute** – En cas de constatation d'une faute grave ou d'une violation substantielle des termes et conditions du Contrat par l'une des Parties, l'autre Partie peut mettre en demeure la Partie en faute de remédier au manquement constaté dans un délai de trente (30) jours. Si la Partie en faute ne parvient pas à corriger le manquement de manière satisfaisante dans le délai imparti, l'autre Partie pourra résilier le Contrat par envoi d'une notification. Les Parties conviennent qu'en cas de défaut de paiement du Client pour lequel le Prestataire souhaite mettre en œuvre sa faculté de résiliation, le Prestataire sera en droit de définir un délai inférieur à trente (30) jours, à condition de justifier du délai réduit (par exemple : le délai réduit permet au Prestataire de respecter un préavis imposé par un tiers) et de se prévaloir de la résiliation immédiatement après l'expiration du délai laissé au Client pour se mettre en conformité.

**Défaillance d'un Fournisseur** – En cas de défaillance majeure d'un Fournisseur (par exemple : la Prestation ne peut plus être rendue ou la défaillance ne permet plus de répondre dans le respect des Niveaux de service), le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour trouver une solution dans les meilleurs délais et pour proposer au Client une alternative équivalente dans un délai de quinze (15) jours calendaires. Chaque Partie pourra

néanmoins résilier immédiatement les Prestations concernées si la défaillance entraîne une indisponibilité des Prestations pendant une durée au moins égale à trente (30) jours. Le Client a également la faculté de résilier immédiatement s'il ne souhaite pas bénéficier des services du nouveau Fournisseur, il justifiera de la raison (par exemple en raison d'un coût plus élevé de la solution alternative). Chaque Partie est tenue d'informer l'autre de son souhait de résiliation par notification.

#### Article 11. Réversibilité

**Principe** – Les Parties conviennent qu'à l'arrivée au terme du Contrat, pour quelle que raison que ce soit, le Prestataire assurera, lorsque cela est applicable aux Prestations, la Réversibilité, à condition que le Client en ait fait la demande écrite au plus tard un (1) mois avant l'arrivée au terme du Contrat. Sans précision de la part du Client, il s'agira d'une Réversibilité simple. De son côté, le Client s'engage à fournir toute l'assistance requise pour mener à bien la Réversibilité, et notamment, le cas échéant, à impliquer tout tiers en temps utiles et à garantir sa collaboration. Il est précisé que la Réversibilité avancée ne pourra s'interpréter comme obligeant le Prestataire à fournir de la documentation relative aux Prestations si cette documentation ou sa mise à jour n'étaient pas prévues dans l'Offre commerciale.

**Délai** – Le délai de mise en œuvre de la Réversibilité est à convenir entre les Parties après signature de l'Offre commerciale mais doit rester raisonnable au regard des impératifs techniques.

Réversibilité simple	Réversibilité avancée
Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour que le délai n'excède pas deux (2) mois.	Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour que le délai n'excède pas six (6) mois.

**Coût** – Le Client supportera seul le coût de la Réversibilité. Cette Réversibilité ne libère pas le Client du coût de l'exécution normale des Prestations inscrites au Contrat et ce jusqu'à la fin de la Réversibilité. Pendant la Réversibilité, les Niveaux de service applicables ne sont plus applicables.

Réversibilité simple	Réversibilité avancée
Le Prestataire fera parvenir au Client une offre commerciale au préalable, détaillant les opérations de Réversibilité, le Matériel éventuellement nécessaire et leur coût dont le déclenchement sera subordonné à l'acceptation de l'Offre commerciale.	Le Prestataire fera parvenir au Client une offre commerciale au préalable, détaillant les opérations de Réversibilité, le Matériel éventuellement nécessaire et leur coût dont le déclenchement sera subordonné à l'acceptation de l'Offre commerciale.  Le Client est informé que le Prestataire réalise la Réversibilité dans la mesure des moyens dont il dispose et que le respect de ses engagements (délais de réalisation, suivi et frais associés à des procédures par exemple de transfert), peut être subordonné à la diligence des tiers (par exemple : un éditeur, le repreneur, etc.) ainsi qu'aux prestations réalisées par ces tiers auxquelles le Client doit souscrire. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'une mauvaise réalisation de la Réversibilité si cette mauvaise exécution trouve son origine dans le comportement dudit tiers.

**Restitution des Données** – Dans le cadre de la Réversibilité, les Données en possession du Prestataire sont remises au Client ou au nouveau prestataire désigné par lui dans un format communément lisible et sur le support de son choix. Le Client s'engage à vérifier les Données restituées dans les cinq (5) jours suivant leur remise. Sans retour de la part du Client, il est réputé avoir reçu et accusé réception de la bonne restitution des Données.

Réversibilité simple	Réversibilité avancée
La Réversibilité simple est réputée conforme et terminée lors de la validation par le Client de la bonne restitution des Données.	La Réversibilité avancée se décompose en plusieurs Prestations, dont la restitution des Données. La Réversibilité avancée est réputée conforme et terminée, soit lors de la validation par le Client de la bonne restitution des Données, soit lors de la validation de la dernière des Prestations.

**Suppression des Données** – Le Prestataire procédera à la destruction des Données après un délai maximal de trente (30) jours suivant la validation tacite ou expresse par le Client de la bonne réalisation de la Réversibilité. Dans le cas où le Client n'a pas souhaité la Réversibilité, les Données sont supprimées par le Prestataire dans un délai maximal de soixante (60) jours après expiration des Prestations concernées. En tout état de cause, si d'autres Offres commerciales ont encore cours, le Prestataire pourra conserver les Données (notamment les Tickets) et les correspondances avec le Client jusqu'à la fin de toutes les Prestations ou pour la durée nécessaire en cas de litige.

#### Article 12. Responsabilité

**Responsabilité** – Le montant des dommages et intérêts auquel le Prestataire pourrait être condamné à l'égard du Client en cas de faute prouvée est expressément limité, pour l'ensemble des préjudices issus d'un même fait générateur, au cumul des sommes versées par le Client au cours des six (6) mois précédant le préjudice au titre de l'Offre commerciale et des Prestations additionnelles. Lorsque plusieurs Offres commerciales sont concernées par un même préjudice, l'Offre commerciale dont le montant est le plus élevé est retenu pour le calcul du plafond de responsabilité.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire, en cas de dommages directs prouvés survenus au Client, pour quelle que raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés au titre de tous les faits générateurs, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder le cumul des sommes versées par le Client au cours de la première année contractuelle au titre de l'Offre commerciale et des Prestations additionnelles couvertes par le présent Contrat.

La responsabilité du Prestataire ne pourra toutefois être exclue ou plafonnée en cas de dommages corporels ou de dommages causés par le dol ou la faute lourde telle que définie par la jurisprudence.

**Exclusion des dommages indirects** – En aucun cas, le Prestataire ne sera responsable des dommages indirects résultant de l'exécution des Prestations souscrites dans le cadre du Contrat. Par dommages indirects, on entend notamment, sans que cette liste soit limitative, les pertes de gains ou de profits, perte de chance, dommages commerciaux, pertes de données les conséquences de plaintes, réclamations contre le Client. Les dommages indirects peuvent être ajustés au sein des Conditions particulières propres à certaines Prestations.

#### Article 13. Force majeure

Une situation de force majeure peut être caractérisée dans les cas suivants : une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, une grève totale ou partielle, interne ou externe à une Partie, un incendie, une catastrophe naturelle, un état de guerre, une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électriques, un acte de piratage informatique, l'indisponibilité d'un Produit logiciel, ou plus généralement tout autre événement présentant les caractéristiques définies par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française. Ces cas peuvent être ajustés au sein des Conditions particulières propres à certaines Prestations.

**Information** – La Partie affectée par un cas de force majeure en informe immédiatement l'autre Partie par notification en justifiant des circonstances exceptionnelles qui rendent impossible l'exécution de ses obligations contractuelles et en produisant toutes justifications utiles.

**Résiliation** – Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des Prestations concernées. Si le cas de force majeure se prolonge pendant plus de trois (3) mois, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante pour chacune d'entre elles dans un délai d'un (1) mois suivant l'expiration de la période de trois (3) mois précitée et pourront résilier par notification l'Offre commerciale en tout ou partie dont l'exécution ne peut plus être assurée, sans que cela n'ouvre droit à des dommages et intérêts pour l'une ou l'autre Partie. La résiliation intervient à la date de réception de la notification.

**Absence de responsabilité** – Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte d'une situation de force majeure telle qu'exposée dans le présent Contrat.

#### Article 14. Confidentialité

Les « **Informations confidentielles** » désignent toute information d'une Partie ou des Affiliés, de quelque nature qu'elle soit, relative au Contrat, et notamment les informations :

- Auxquelles chacune des Parties aura eu accès ou qu'elle a eu et/ou aura à connaître dans le cadre des négociations et/ou de l'exécution du Contrat, que ces informations aient été acquises directement ou indirectement au cours des discussions ou d'investigations entre les Parties, qu'il s'agisse de documents d'ordre technique, scientifique, commercial ou financier, délivrés et/ou simplement présentés ; ou
- Qui lui ont été transmises sous forme visible ou tangible ou graphique et désignées comme étant, ou pouvant raisonnablement être présumées comme étant confidentielles et/ou la propriété de l'autre Partie ; ou
- Transmises oralement et désignées comme étant, ou pouvant raisonnablement être présumées comme étant confidentielles et/ou la propriété de l'autre Partie.

Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité des Informations confidentielles, exception faite des informations présentes dans le domaine public ou de l'obligation de chaque Partie de répondre à une obligation légale ou à une demande de réquisition judiciaire.

Chaque Partie s'engage, pendant la durée de réalisation des Prestations au profit du Client, à prendre, à l'égard des tiers, et notamment des Affiliés, et de son personnel concerné par l'exécution des Prestations, toutes dispositions appropriées pour faire respecter cet

engagement et plus particulièrement à faire signer des accords de confidentialité. Cet engagement se poursuivra pendant une durée de trois (3) ans à l'issue du Contrat. En tout état de cause, la reproduction et l'utilisation par le Prestataire, à d'autres fins que la fourniture des Prestations, des éléments transmis par le Client (Données, Contenus) ou auxquels il pourrait avoir accès à cette occasion sont interdits sans l'autorisation écrite et préalable du Client et sont couverts par les dispositions du présent article.

Par dérogation à ce qui précède, le Client autorise le Prestataire à faire figurer son nom sur la liste de ses références commerciales, ce droit incluant notamment la possibilité de faire état de la relation commerciale entretenue avec le Client, du nom du Client, d'une description succincte des livrables, Matériels, Produits logiciels et/ou Prestations.

#### Article 15. Propriété intellectuelle

##### **15.1. Principe**

Le Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle, d'une des Parties au profit de l'autre, autres que la concession d'un droit d'utilisation lorsque cela est nécessaire à l'exécution des Prestations et ce, pour une durée ne pouvant excéder la durée du Contrat. Chaque Partie s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie.

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle résultant et/ou associés aux Prestations, y compris mais sans s'y limiter, les logiciels, les Développements, les codes source, la documentation, les supports de formation et autres créations, ainsi que leurs améliorations et/ou modifications, appartiennent au Prestataire et/ou aux Fournisseurs.

##### **15.2. Contenus du Client**

Le Client demeure propriétaire des Contenus et des Données. Ceux-ci ne pourront être utilisés par le Prestataire, pendant la durée du Contrat, que pour exécuter les Prestations au titre du Contrat ou dans le cadre de l'article 14 « CONFIDENTIALITE » et ne pourront être ni modifiés ni communiqués à des tiers autres que les Affiliés et les Fournisseurs ayant à en connaître, sans l'accord préalable écrit du Client.

Lorsque le Prestataire intervient dans l'intégration ou la migration de Contenus ou de Données, les Contenus sont fournis par le Client et sont intégrés en l'état par le Prestataire, sans faire l'objet d'une vérification préalable par ce dernier.

##### **15.3. Licence d'utilisation des Produits logiciels**

Lorsque le Prestataire met à disposition un Produit logiciel dans le cadre des Prestations, cette mise à disposition est encadrée par les CGV du Prestataire. Nonobstant sa mise à disposition par le Prestataire en sa qualité de partenaire ou de distributeur de l'éditeur, le Produit logiciel est défini par son éditeur (hébergement, mesures de sécurité, niveaux de service etc.) et soumis aux conditions d'utilisation et de garantie définies par l'éditeur, ce que le Client reconnaît.

##### **15.4. Garanties**

Lorsque le Client fournit ou met à disposition ou rend accessibles au Prestataire ou fait héberger par le Prestataire des Produits logiciels ou des logiciels-tiers, Contenus ou des Données dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Client garantit qu'il détient tous les droits nécessaires.

Le Prestataire garantit quant à lui qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de fournir les

Prestations et qu'à ce titre, celles-ci ne portent pas atteinte à des droits de tiers et ne constituent pas une contrefaçon.

Ainsi, chaque Partie garantit l'autre contre toute action en contrefaçon qui pourrait être intentée à leur encontre par toute personne physique ou morale se prévalant d'un droit de propriété intellectuelle. La Partie garante prendra à sa charge l'ensemble des condamnations au principal, frais et accessoires auxquels pourrait être condamné l'autre Partie par une décision de justice la condamnant pour contrefaçon ainsi que tous honoraires d'avocats, ou autre conseil. Il en va de même dans le cas d'une éventuelle transaction conclue entre le demandeur et la Partie concernée. Ce recours n'est ouvert qu'à la condition que la Partie garante y ait été associée dès l'origine.

S'agissant des Produits logiciels et des éléments OpenSource, la garantie du Prestataire se limite au fait qu'il garantisse qu'il a le droit de les mettre à disposition, sans préjudice des garanties éventuellement concédées par les tiers concernés.

#### Article 16. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, chaque Partie peut être amenée à intervenir en qualité de Responsable de traitement. Dans ce cas, chaque Partie s'engage à réaliser les traitements conformément à la Réglementation applicable.

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, les Parties reconnaissent qu'elles sont principalement amenées à agir en qualité :

Le Client	Le Prestataire
Responsable de traitement	Sous-traitant

Le Client autorise le Prestataire, pendant la durée du Contrat et aux seules fins des Prestations, à accéder (y compris à distance) à tout ou partie du Périmètre, et le cas échéant, à traiter les Données qui y sont contenues.

Les Parties appliquent les dispositions prévues dans l'accord de sous-traitance RGPD disponible au lien suivant : <https://www.oci.fr/conditions-generales>, dont les modalités sont applicables aux traitements suivants :

<b>Nature des opérations réalisées sur les Données à caractère personnel</b>	Toutes opérations rendues nécessaires dans le cadre de la réalisation des Prestations par le Sous-traitant pour le Responsable de traitement (collecte, modification, utilisation, etc.)
<b>Finalité(s) du traitement</b>	Exécution des Prestations mentionnées au Contrat
<b>Catégories de Données à caractère personnel traitées</b>	Toutes les Données à caractère personnel nécessaires à la bonne réalisation du Contrat.
<b>Catégories de personnes concernées</b>	Toutes les personnes dont les Données à caractère personnel sont traitées par le Sous-traitant en application du Contrat.

#### Article 17. Non-sollicitation de personnel

Chaque Partie reconnaît que l'autre Partie a investi du temps, des ressources et des compétences dans le recrutement et la formation de son personnel et que la sollicitation de ce personnel pourrait leur causer un préjudice significatif.

Pendant la durée du Contrat, et pour une période de vingt-quatre (24) mois à compter de sa cessation, quelle qu'en soit la cause, les Parties s'engagent formellement à ne pas solliciter, embaucher ou retenir les services, directement ou indirectement, de tout personnel de l'autre Partie et des Affiliés, intervenant dans la réalisation des Prestations.

En cas de violation de cette clause, la Partie en faute convient de verser à l'autre une indemnité équivalente à un (1) an de rémunération brute du personnel sollicité, embauché ou retenu.

#### Article 18. Assurances

Le Prestataire déclare être assuré pour toutes les conséquences dommageables dont il pourrait être tenu responsable dans le cadre du Contrat, auprès d'une compagnie d'assurance de premier rang notablement solvable. Chaque Partie fait son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés. Sur simple demande, chaque Partie fournit à l'autre une attestation d'assurance attestant de la souscription des polices décrites ci-avant.

#### Article 19. Lutte contre le travail dissimulé

Le Prestataire déclare être en conformité avec les dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre le travail dissimulé, telles que définies dans le Code du travail français. Il s'engage à respecter toutes les obligations découlant de la législation en vigueur concernant la déclaration et le paiement des cotisations sociales et des impôts liés à l'exécution des Prestations.

Si le Contrat porte sur une obligation d'un montant au moins égal à cinq mille euros hors taxes (5 000 € HT), le Prestataire s'engage à communiquer, à la demande du Client, au moment de la conclusion du Contrat puis, tous les six (6) mois jusqu'à son terme, les justificatifs permettant de démontrer la conformité du Prestataire en matière de lutte contre le travail dissimulé, et notamment une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales datant de moins de six (6) mois et un extrait K-bis.

En cas de non-respect avéré des obligations légales relatives à la lutte contre le travail dissimulé par le Prestataire, le Client se réserve la possibilité (i) de suspendre les paiements jusqu'à ce que le Prestataire lui fournisse les justificatifs et à défaut (ii) de résilier l'Offre commerciale avec effet immédiat à compter de la notification. Il est expressément convenu entre les Parties que cette résiliation ne vaudra que pour l'avenir et ne pourra en aucun cas invalider ou affecter les droits concédés réciproquement par les deux Parties.

#### Article 20. Sous-traitance

Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire est libre de recourir aux sous-traitants de son choix, et notamment à ses Affiliés, pour faire exécuter tout ou partie des Prestations. Le Prestataire sera garant envers le Client de la bonne exécution de la part des Prestations sous-traitées.

Le Client autorise expressément le Prestataire à changer de sous-traitant à tout moment, sous réserve d'en informer le Client au préalable dans un délai minimum de quinze (15) jours.

#### Article 21. Cession

Le Contrat pourra être cédé, de manière totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des Parties, sous réserve de l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou en l'absence de contestation de la Partie cédée après en avoir pris acte ou en raison d'opérations prescrites dans le cadre d'une obligation légale d'ordre public. En cas de cession conforme au paragraphe ci-dessus, la Partie cédante est libérée pour l'avenir.

Le Client consent d'ores et déjà expressément au fait que le Prestataire pourra transférer tout ou partie du bénéfice du

Contrat à toute entité qui viendrait en ses droits, par suite de fusion, scission, apports d'actifs ou opération de même nature, ou à un Affilié. En tout état de cause, le Prestataire devra communiquer la totalité des documents au cessionnaire.

#### **Article 22. Divers**

**Titularité des droits** – Le Contrat et toutes ses stipulations lient les Parties au Contrat, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés, en particulier en cas de changement de contrôle ou de fusion d'une Partie, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission, d'apport partiel d'actifs ou autres opérations de concentration et de restructuration, et seront au seul bénéfice de ceux-ci.

En cas de procédure collective d'une Partie menant à une reprise par un tiers, chaque Partie accepte d'ores et déjà que le Contrat sera cédé et transmis au repreneur de la Partie concernée. Dans le cas où le Client est repris, le Prestataire pourra, sur demande du repreneur, étudier les conditions de faisabilité des Prestations modifiées et des conditions tarifaires associées. En cas de désaccord, le Prestataire pourra continuer à exécuter les Prestations aux conditions préalablement définies ou les résilier.

Le Contrat ne fournit pas et n'est pas destiné à fournir à des tiers (notamment des clients ou des sociétés affiliées du Client) de droit aux Prestations, droit de recours, de réclamation, de remboursement, de motif d'action, ou tout autre droit.

**Indépendance des Parties** – Aucune des Parties ne pourra se réclamer des dispositions du Contrat pour revendiquer la qualité d'agent, de représentant ou de préposé de l'autre Partie, afin de faire prévaloir un lien de subordination entre les deux Parties. Chacune des Parties conserve son entière autonomie, ses responsabilités et sa clientèle propres.

Le Contrat ne peut en aucun cas être considéré comme un acte constitutif d'une personne morale ou d'une entité juridique quelconque, et toute forme d'*affectio societatis* est formellement exclue.

**Communication et élection de domicile** – Les communications relatives aux termes du Contrat se font par écrit (courrier, télécopie, ou courrier électronique). Les notifications se font par courrier recommandé avec demande d'avis de réception au domicile des Parties.

**Sécurité des échanges** – Dans le cadre des correspondances ou autres relations par Internet ou autre voie électronique, chaque Partie met en œuvre les moyens raisonnables en vue de sauvegarder la sécurité et la confidentialité des échanges. Les Parties reconnaissent toutefois qu'il n'est pas possible de garantir totalement une telle sécurité et confidentialité. De même, les Parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus ou autres solutions de sécurité, elles ne peuvent garantir que les transmissions intervenantes entre elles seront indemnes de tout virus.

**Titres** – En cas de difficulté d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses du Contrat, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

**Invalidité partielle** – Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues, partiellement ou totalement, 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 gardent toute leur force et leur portée.

Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera 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 rendues incomplètes.

**Non-renonciation** – Les Parties conviennent expressément qu'en aucun cas, et quelle que soit sa durée, sa fréquence ou son importance, un silence, une tolérance ou, plus généralement, un simple comportement, même implicite, ne peut constituer ni être interprété comme une renonciation à quelque droit, prérogative ou faculté que ce soit à l'égard de l'autre partie, ni être constitutif d'une quelconque novation ou modification du présent Contrat.

En toute hypothèse, chaque Partie pourra à tout moment mettre fin à cette tolérance sans préavis ni formalité.

**Prescription** – Aucune réclamation ou action en justice à quelque titre que ce soit du Client ne sera recevable passé un délai de trois (3) ans après la survenance du fait générateur.

#### **Article 23. Droit applicable et langue**

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

En outre, la langue française est la seule utilisée pour la rédaction des documents contractuels et à faire foi.

#### **Article 24. Procédure amiable**

En cas de difficulté dans l'exécution du Contrat, chacune des Parties s'engage à chercher dans un premier temps à échanger aux fins de trouver une solution amiable à l'éventuel différend qui les opposerait. Dans le cadre de cette recherche, les Parties désigneront deux (2) personnes dûment habilitées à cet effet. Ces personnes se réuniront à l'initiative de la Partie la plus diligente dans les trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception demandant la tenue d'une telle réunion. L'ordre du jour de cette réunion est fixé par la Partie qui prend l'initiative de solliciter l'autre. Les décisions prises par les Parties au cours de cette réunion feront l'objet d'un avenant daté et signé par les Parties ayant valeur de transaction et régi, à ce titre, par les dispositions de l'article 2044 du Code civil.

#### **Article 25. Différends**

EN CAS DE LITIGE RELATIF A LA FORMATION, A L'INTERPRETATION, A L'EXECUTION OU A LA RESILIATION DU CONTRAT ET A DEFAUT DE PARVENIR A UNE CONCILIATION AMIABLE ENTRE LES PARTIES, DANS UN DELAI MAXIMUM DE TRENTE (30) JOURS A COMPTER DE LA NOTIFICATION DES GRIEFS PAR LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE, COMPETENCE EST ATTRIBUEE AUX TRIBUNAUX DU SIEGE SOCIAL DU PRESTATAIRE COMPETENTS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES PAR VOIE DE REFERE OU REQUETE.