

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

### ARTICLE 1. DEFINITIONS

Pour l'exécution du présent Contrat, les termes ou expressions avec une majuscule, utilisés dans le corps du contrat, ses annexes et toutes pièces contractuelles, sont définis comme suit. Les mots et expressions identiques sans la majuscule seront entendus selon leur sens courant.

**Administrateur** : désigne la personne physique désignée par le Client aux Conditions Particulières du Contrat pour habiliter des Utilisateurs et gérer leurs droits.

**Anomalie** : désigne tout bogue, erreur, panne, dysfonctionnement, incident et toute non-conformité fonctionnelle ou technique du Logiciel conformément aux spécifications fonctionnelles et techniques contractuelles. L'Anomalie est une difficulté de fonctionnement répétitive et reproductible. L'Anomalie est dite « **Bloquante** » lorsqu'elle rend impossible l'utilisation de tout ou partie du Logiciel et « **Non Bloquante** » dans les autres cas.

**Appel** : désigne tout appel émis par le Client aux moyens de communications du Prestataire, repris aux conditions particulières, à savoir hotline ou mail. Il peut s'agir notamment d'une demande d'information, d'une demande de Support ou d'une notification d'une Anomalie.

**Contrat** : désigne les conditions particulières du contrat d'entreprise SaaS, chacun de leurs articles, et chacune de ses annexes, ainsi que toute modification ou avenant qui pourrait lui être adjoint ultérieurement et les présentes conditions générales de service. Le Contrat contient l'intégralité des termes et conditions sur lesquels les Parties se sont mises d'accord et annule et remplace tous documents ou accords préalables relatifs à son objet. Les conditions générales du Client (ou tout document similaire habituellement utilisé par lui) ne sont pas contractuelles et ne sont pas opposables au Prestataire.

**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 les différents moyens d'identification permettant d'accéder à la Solution. Il s'agit tant de l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après contractualisation.

**Heure(s) ouvrée(s)** : désigne la période de 9 heures à 18 heures de chaque Jour ouvré.

**Jour(s)** : désigne, en l'absence de précision, des jours calendaires.

**Jour(s) ouvré(s)** : désigne la période du lundi au vendredi hors jours fériés ou chômés en vertu d'un accord d'entreprise du Prestataire.

**Logiciel** : désigne l'application D14Pro

**Maintenance applicative** : désigne les prestations de Maintenance Préventive, Corrective et Adaptative réalisées par le Prestataire pour assurer la pérennité du Logiciel.

**Partie (s)** : désigne individuellement ou collectivement le Client et le Prestataire.

**Prestataire** : désigne iMDEO et toutes les sociétés du groupe auquel iMDEO appartient.

« **SLA** » ou « **Service Level Agreement** » : désigne les engagements de service pris par iMDEO au titre de la Solution et définis dans les présentes Conditions Générales de Service.

**Solution** : désigne le service proposé par le Logiciel en mode SaaS par le Prestataire.

**Support** : désigne les prestations de support d'administration pour les Administrateurs et ou Utilisateurs désignés par le Client en vue d'apporter une assistance à la résolution de problèmes ou d'incidents de fonctionnement du Logiciel.

**Temps d'Indisponibilité Planifié** : désigne les périodes de Temps d'Indisponibilité notifiées par le Prestataire au Client au moins 24 heures avant le début dudit Temps d'Indisponibilité.

**Utilisateur** : désigne la personne placée sous la responsabilité du Client et bénéficiant d'un accès au Logiciel sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

### ARTICLE 2. OBJET

Le contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables à la Solution commandée par le Client.

Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation finale du Logiciel;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de Maintenance applicative et de Support.

### ARTICLE 3. EFFET, DUREE ET RECONDUCTIONS

Le Contrat prendra effet à la date de signature du Contrat par la dernière Partie.

Sa durée est fixée à un an à compter de son entrée en vigueur.

Au terme de cette période initiale, le Contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour une même durée, sauf dénonciation, par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant son échéance.

### ARTICLE 4. MISE EN ŒUVRE DE LA SOLUTION

4.1. La mise en œuvre de la Solution s'opère par l'ouverture d'un compte Administrateur pour l'utilisation du Logiciel.

4.2. Obligations des Parties

Dans le cadre de son obligation générale de moyens, iMDEO s'engage à :

- affecter à la mise en œuvre un personnel qualifié, et à faire son affaire des éventuels transferts de connaissances liés à des défaillances de collaborateurs,
- informer et alerter le Client en cas de retard dans l'exécution de la mise en œuvre,
- conseiller le Client dans le cas où ce dernier émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles.

Le Client s'engage à une collaboration complète, de bonne foi et sans réserve, à la réussite de la prestation confiée à iMDEO. Il lui communiquera tous les moyens, toutes les informations et données, dans les délais et le format requis, pour la bonne exécution de la

prestation et, généralement, prendra toutes dispositions permettant à iMDEO de mettre en œuvre la Solution de façon satisfaisante et ne fera rien qui soit susceptible d'entraver, d'alourdir ou retarder la mise en œuvre de la Solution dans les conditions prévues. En cas de retard ou de suspension dans la mise en œuvre de la Solution imputable au Client, à quelque moment que ce soit, ce dernier s'engage à supporter l'intégralité du coût d'immobilisation des équipes affectées par iMDEO, au tarif contractuel en vigueur prévu aux conditions particulières, sans préjudice du droit appartenant à iMDEO de résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 13 ci-après.

#### 4.3 Gestion des évolutions

Le Client peut suggérer à iMDEO, via le formulaire de contact présent sur le Logiciel, des évolutions afférentes à des besoins spécifiques du Client dont seule iMDEO peut décider ou non de leurs mises en œuvre. Si tel est le cas, les évolutions du Logiciel mises en production seront disponibles pour tout client de iMDEO sachant que le Client ne pourra pas revendiquer un quelconque droit de propriété sur des évolutions quand bien même il les aurait suggérées. Le Client accepte ainsi d'abandonner par la signature du présent contrat et dès la formulation de ses suggestions d'évolutions, tout droit sur celles-ci, iMDEO en sera seule et unique propriétaire.

### ARTICLE 5. DESCRIPTION DE LA SOLUTION

#### 5.1. SOLUTION

Le Prestataire met à disposition du Client la Solution accessible sur son serveur par le biais du réseau Internet.

Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la maintenance, la sécurité de la Solution et la sauvegarde des Données sur des serveurs situés en France ou plus généralement en Europe.

#### 5.2. RESEAU

Le Prestataire ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, il attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

#### 5.3. ACCES AU LOGICIEL

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

- 24 heures sur 24,
- 7 Jours sur 7,
- y compris les dimanche et jours fériés,
- avec Support en Heures ouvrées.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs du Client.
- à partir de tout ordinateur du Client nomade
- au moyen des Identifiants fournis au Client.

L'identification du Client lors de son accès au Logiciel se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire,
- et d'un mot de passe communiqué au Client par le Prestataire.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion au Logiciel.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès à la Solution objet du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité de la Solution, 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. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. 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 au Logiciel et à la Solution. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Logiciel. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de régénérer son mot de passe depuis la page de login du Logiciel.

### ARTICLE 6. NIVEAU DE SERVICE

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 du Logiciel. Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité du Logiciel, exécuté à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

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 applications concernées aux heures déterminées aux présentes.

L'Accord de niveau de service (SLA) repris à l'article 14 octroie au Client certains droits et recours garantissant le fonctionnement correct de la Solution.

### ARTICLE 7. LICENCE

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation du Logiciel, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser le Logiciel et la Solution que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative à la Solution n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation du Logiciel, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre le Logiciel conformément à sa destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre la Solution à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

## ARTICLE 8. SUPPORT

Ce Support est fourni par le Prestataire du lundi au vendredi en Heures ouvrées.

Les demandes et/ou les avertissements d'erreurs devront être soumis au Prestataire par email conformément aux coordonnées disponibles aux conditions particulières.

## ARTICLE 9. FORMATION

Sur demande du Client, le Prestataire peut fournir une prestation de formation aux conditions définies dans les conditions particulières.

Le Prestataire soumettra une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre du Support et de la Maintenance applicative du Logiciel fait apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client distincts d'Anomalies.

## ARTICLE 10. TRAITEMENT DES DONNEES

### 10.1. DONNEES PERSONNELLES

Si les Données transmises aux fins d'utilisation du Logiciel 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 de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés », 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 Logiciel.

### 10.2. EXPLOITATION DES DONNEES

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation du Logiciel.

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 du Logiciel. 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 le 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 le Logiciel. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu du Logiciel.

### 10.3. SECURITE DES DONNEES

Chacune des Parties 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 fraudueuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

## ARTICLE 11. PRIX

### 11.1. REDEVANCES

Les conditions financières sont exposées dans les conditions particulières.

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

Il est expressément convenu que le montant des sommes facturées par le Prestataire sera révisé chaque 1<sup>er</sup> janvier suivant l'année de souscription sous réserve qu'une période d'au moins six mois se soit écoulée depuis la souscription, en fonction de l'indice du Coût Horaire du travail tous salariés des entreprises de la Fédération Syntec.

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée les prestations suivantes :

- les prestations de formation,
- les prestations de Support,
- et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

### 11.2. DEFAUT DE PAIEMENT

Le défaut de paiement à l'échéance de tout ou partie des règlements dus, entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues ;
- l'application d'intérêts moratoires, à compter du jour suivant l'échéance, au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 (quarante) euros, conformément aux dispositions de l'article L441-6 du code de commerce ;
- la possibilité pour iMDEO de suspendre, sur simple notification et moyennant respect d'un préavis de 15 jours, l'accès au Logiciel, jusqu'au paiement intégral des sommes dues, intérêts de retard et frais éventuels compris, sans préjudice de l'indemnisation de iMDEO, notamment pour l'immobilisation ainsi provoquée et du droit du prestataire à son choix, de résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 13 ci-après.
- En outre, sans préjudice des dispositions des alinéas précédents, les sommes non réglées à l'échéance prévue seront, de plein droit, majorées de 20 % à titre de dommages et intérêts et sans que cette indemnité soit inférieure à 150 (cent cinquante) euros. De plus, les frais de rejet d'effet de commerce, les frais et honoraires engagés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client.

## ARTICLE 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Solutions applicatifs dans le cadre du Contrat.

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Solutions et du Logiciel 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.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Solutions. La mise à disposition temporaire des Solutions dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra pas céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

Le **Client** s'engage à ne pas - directement ou indirectement - violer, retirer, altérer ou faire une utilisation non conforme et plus généralement à s'abstenir de tout acte susceptible de porter atteinte, directement ou indirectement, à ces droits d'auteur, droits des marques et brevets. Le **Client** s'interdit - directement ou indirectement - toute exploitation desdites œuvres, marques ou brevets qui ne sauraient pas expressément autorisées.

### ARTICLE 13. RESILIATION - NON RECONDUCTION

Chacune des Parties a la faculté de ne pas reconduire le Contrat à échéance, en le notifiant à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR), avec un préavis de trois (3) mois avant la Date Anniversaire.

Chacune des Parties aura la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) à l'autre Partie en cas de force majeure, sous réserve du respect d'un préavis de un (1) mois, sans dommages et intérêts de part ni d'autre, si ses effets conduisent l'une ou l'autre des Parties à la suspension de l'exécution de l'une des obligations essentielles d'une Partie pendant plus de un (1) mois.

IMDEO aura la faculté de résilier le Contrat, avec effet immédiat, de plein droit et sans mise en demeure spécifique préalable, dans les cas suivants :

- a) s'il se révélait que les informations communiquées via la Solution incluent des données à caractère manifestement illicite ou portaient atteinte aux droits de tiers ou, plus généralement que la communication desdites informations a été faite en violation des règles légales, administratives ou réglementaires applicables à la diffusion d'informations via la Solution,
- b) sur injonction des autorités publiques ou administratives et/ou des autorités judiciaires,
- c) en cas de mise en demeure de payer restée infructueuse pendant plus de 15 (quinze) Jours. Cette résiliation étant sans préjudice de toute action en recouvrement des sommes dues et action en dommages intérêts,
- d) utilisation non conforme de la Solution,

Le Client aura la faculté de résilier le Contrat par LRAR à iMDEO à tout moment, en cas de manquement grave de iMDEO à l'une ou plusieurs de ses obligations, auxquelles elle n'aurait pas remédié dans le délai fixé par le Client dans sa mise en demeure notifiant le manquement, ce délai ne pouvant être inférieur à quinze (15) jours ouvrés suivant la notification du manquement par LRAR. Le manquement grave s'entend d'un fait imputable à la négligence et/ou imprudence de iMDEO rendant impossible la poursuite du Contrat.

#### Effet de la résiliation ou terme du Contrat

Le Contrat cesse de produire ses effets :

- a) à échéance du préavis de un (1) mois en cas de force majeure ;
- b) à l'échéance de la mise en demeure, notifiée à l'autre Partie par LRAR pour ce qui concerne la résiliation anticipée ;
- c) au terme du contrat en cas de non reconduction.

La résiliation ou l'expiration du Contrat entraîneront la clôture de l'accès à la Solution à la date du terme effectif du Contrat.

Au terme du Contrat, et dans la mesure où le service restitution des Données a été souscrit, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours pour demander la restitution complète des Données, dans les conditions financières spécifiées aux Conditions Particulières. IMDEO dispose alors d'un délai de quinze (15) jours ouvrés maximum pour restituer l'intégralité des Données sur support DVD-ROM, ou tout autre support qui s'y serait substitué.

Si au terme d'un délai de trente (30) jours suivant l'échéance du Contrat, aucune demande expresse de restitution complète des Données n'a été transmise par le Client à IMDEO, IMDEO se réserve le droit de supprimer lesdites Données après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de quinze (15) jours suivant l'envoi de ladite mise en demeure.

### ARTICLE 14. ENGAGEMENTS DE SERVICE - SLA

#### 14.1. Evolutions SLA

Le Client convient que le Service Level Agreement (SLA) accepté au jour de la signature du Contrat est susceptible d'évoluer du fait de l'évolution des techniques et des actualisations légales et/ou réglementaires attachées à la Solution sous réserve que l'évolution du SLA ne constitue pas une dégradation par rapport au SLA applicable au jour de la signature du Contrat. Par conséquent, et dans la mesure où chacune des modifications majeures du SLA fait l'objet d'une alerte du Client par tout moyen, le Client reconnaît et accepte que soit réputée la version contractuellement applicable du SLA, la version actualisée dudit SLA.

#### 14.2. Le Support

L'assistance clientèle est accessible du lundi au vendredi en Jours ouvrés de 09h00 à 18h00 (heures de France métropolitaine) au mail indiqué aux Conditions Particulières. Les horaires du Support sont susceptibles d'être modifiés pour répondre aux besoins de l'ensemble des Administrateurs et Utilisateurs, sans préjudice du respect par IMDEO de la plage minimum d'horaire d'ouverture de huit (8) heures. Toute modification des horaires sera notifiée par IMDEO avec un préavis d'un (1) mois.

Le Support doit être immédiatement informé-par écrit (via email à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières) de toute Anomalie intervenant sur la Solution. A ce titre, toute notification et/ou réclamations écrites doit comporter l'adresse email de l'Administrateur, telle que définie aux Conditions Particulières.

Le Support s'engage à enregistrer la demande d'incident dans un délai de quatre (4) heures ouvrées suivant la réception de ladite demande. Après diagnostic et qualification de l'Anomalie, IMDEO s'engage à effectuer les corrections nécessaires dans un délai de huit (8) Jours ouvrés pour les Anomalies Non Bloquantes et de un (1) Jour ouvré pour les Anomalies Bloquantes. Si dans un délai d'un (1) Jour ouvré, IMDEO parvient à identifier une solution permettant un contournement de l'Anomalie Bloquante, celle-ci fera l'objet d'une requalification en Anomalie Non Bloquante.

En cas de perte, vol ou utilisation non autorisée des Identifiants, il appartient au Client ou à son Administrateur de suspendre ou de supprimer immédiatement les Identifiants auprès du Support.

#### 14.3. Maintenance et Interruptions de service

Au titre du présent Contrat, IMDEO s'engage à assurer la maintenance applicative afférente à la Solution.

IMDEO pourra procéder à des interruptions de service nécessitées par des opérations de maintenance programmée (mise à jour du Logiciel ou correction d'un défaut affectant les fonctionnalités du Logiciel ou mise en ligne d'une nouvelle version du Logiciel, etc.), dans la limite de dix (10) interruptions par an, dont huit (8) interruptions d'une durée de moins de deux (2) heures et deux (2) interruptions de moins de quatre (4) heures. Ces interruptions seront programmées dans des périodes à faible utilisation. IMDEO informera, l'Administrateur par email en respectant un préavis de vingt-quatre (24) heures, sur demande expresse et préalable du Client, formulée aux Conditions Particulières.

Pour toute interruption due à une opération de maintenance non programmée, IMDEO s'engage à en informer dans les meilleurs délais l'Administrateur par email, sur demande expresse et préalable du Client formulée aux Conditions Particulières.

De façon exceptionnelle et une (1) fois par an au maximum, IMDEO se réserve le droit d'interrompre la Solution pendant quarante-huit (48) heures consécutives, à l'occasion d'un week-end (samedi – dimanche). Dans cette éventualité, IMDEO s'engage à en informer l'Administrateur par email sur demande expresse et préalable du Client formulée aux Conditions Particulières, en respectant un préavis de un (1) mois.

#### 14.4. Disponibilité du Service

L'objectif du Prestataire est de rendre le Solution opérationnel quatre-vingt-dix-neuf virgule cinq pour cent (99,5 %) du temps de chaque mois calendaire (soit un Temps d'Indisponibilité de trois virgule six (3,6) heures par mois).

Le Temps d'Indisponibilité n'inclut pas la période au cours de laquelle le Solution n'est pas disponible en raison : (i) d'un Temps d'Indisponibilité Planifié ou d'une opération de Maintenance applicative ou de mise à niveau planifiée du réseau, du matériel ou de la Solution ; ou (ii) des agissements ou des omissions du Client ou de ses employés, agents, prestataires ou fournisseurs, ou de toute personne ayant accès à la Solution au moyen des mots de passe ou de l'équipement du Client.

#### 14.5. Indicateurs de suivi et pénalités

Compte tenu du caractère mutualisé de la plateforme d'hébergement, le Client accepte par le présent Contrat de suivre la qualité de la prestation exclusivement sur la base des indicateurs et engagements de services définis par IMDEO et décrits ci-dessous. Les indicateurs sont mesurés mensuellement.

Si le Prestataire est incapable de satisfaire les engagements du SLA concernant la disponibilité de la Solution au cours d'un mois calendaire, le Prestataire créditera le Client à hauteur d'une journée de Mensualité de base payée, multiplié par le nombre d'heures cumulé que représente cet Arrêt (ou portions d'heure arrondies à l'heure supérieure) au-delà des 3,6 heures de temps d'Arrêt ; étant entendu que le montant total du crédit alloué au Client pour un mois calendaire en vertu du présent SLA ne dépassera pas, au total, cinquante pour cent (50%) de la Mensualité de base payée par le Client pour le mois en question. Le « Temps d'Indisponibilité Mensuel » d'un Client est calculé par rapport au nombre de minutes cumulées sur le mois d'indisponibilité d'accès à la Solution. Le Client doit en faire la demande par email conformément aux coordonnées disponibles aux conditions particulières.

Chaque demande de crédit dans le cadre du présent SLA concernant la Solution doit être reçue par le Prestataire dans un délai de cinq (5) Jours ouvrés suivant l'évènement donnant droit à ce crédit sous

peine de forclusion. La demande doit inclure le numéro et le nom du Client figurant sur la facture, ainsi que la date et l'heure approximative des Arrêts. Les demandes de crédit incomplètes feront l'objet d'un retour de la part du Prestataire.

Nonobstant toute disposition contraire dans le présent SLA, le total crédité au Client pour un mois calendaire particulier en vertu du présent SLA ne dépassera pas, par mois calendaire, cinquante pour cent (50 %) des Mensualités de base payées par le Client pour le mois en question. Les crédits mentionnés aux présentes constituent la seule et unique compensation ou réparation du Client pour tous les manquements aux présentes.

#### ARTICLE 15. RESPONSABILITÉ - LIMITATION

IMDEO indemnifiera le Client pour tout dommage direct résultant de manquements prouvés, de sa part, dans l'exécution des obligations qu'elle assume aux termes du Contrat. La responsabilité de IMDEO ne pourra être recherchée et aucune réparation ne sera due au Client :

- en cas d'interruption ou d'une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité,
- dans le cas où les dommages invoqués par le Client seraient consécutifs à une inexécution, même partielle, d'obligations lui incombant ou à un non-respect des préconisations de IMDEO,
- en cas de dommages indirects et/ou immatériels, tels notamment, les pertes de commandes, pertes d'exploitation, de bénéfices, diminution du chiffre d'affaires, atteinte à l'image de marque, inexactitude ou corruption de fichiers ou Données ainsi que toute action dirigée par un tiers à l'encontre du Client,
- en cas de survenance d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 16 ci-après.

Le Client est seul responsable, sauf à démontrer une faute de IMDEO ou de ses préposés, de la sécurité, de l'intégrité et de la confidentialité de l'ensemble des éléments (programmes, dossiers, documentations, données, etc.) utilisés ou non dans le cadre des Présentes. Le Client est seul responsable, notamment, de l'usage qu'il fait des résultats tirés de la Solution.

Dans tous les cas, la responsabilité civile de IMDEO, à raison de tout dommage résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Service, ne pourra dépasser, toutes causes confondues, toute pénalité éventuelle étant déduite, deux fois le montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

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

Concernant la Solution, la responsabilité de IMDEO pour non-respect de ses engagements de service est limitée à l'indemnisation spécifiée au SLA à l'article 14.5 des présentes Conditions Générales de Service et ne peut aucunement être engagée lorsque la défaillance a pour cause, fondement ou origine le réseau de télécommunications, le matériel de connexion, une perte ou un vol de codes d'accès ou leur destruction par Le Client ou ses Utilisateurs ou Administrateur ou par un autre tiers, par le fait de la force majeure et/ou du réseau Internet.

#### **ARTICLE 16. FORCE MAJEURE**

La responsabilité de chaque partie sera dérogée dans le cas où il lui deviendrait impossible d'exécuter tout ou partie de ses obligations en raison de la survenance d'événements possédant les caractères de la force majeure, tels qu'habituellement définis par la jurisprudence. De plus, de façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure au sens des présentes : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries graves, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, le blocage, total ou partiel, des réseaux, de la bande passante, des sources d'énergie, notamment électrique, ou des moyens de télécommunication dont la cause échappe au contrôle des parties. La partie qui invoquera la force majeure devra le notifier à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception. L'exécution des obligations de la partie empêchée sera alors reportée d'une période égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause. Toutefois, au-delà d'un délai de trente (30) jours d'interruption pour cause de force majeure, l'une ou l'autre des parties pourra choisir de mettre fin à la mission par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre partie.

#### **ARTICLE 17. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Chaque Partie s'engage à ne pas embaucher le personnel de l'autre Partie ayant participé à l'exécution des Prestations, pendant toute la durée de cette exécution et pendant les deux années qui suivent la fin des Prestations. Dans le cas où l'une des parties ne respecterait pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre partie en lui versant une indemnité égale à la rémunération brute totale versée à ce collaborateur au cours des vingt-quatre (24) derniers mois.

#### **ARTICLE 18. DISPOSITIONS DIVERSES**

18.1. Indépendance des clauses: Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales devait être frappée de nullité ou déclarée inapplicable pour quelque cause que ce soit, les autres clauses resteront néanmoins en vigueur et les parties se rapprocheront pour arrêter, de bonne foi, les amendements nécessaires, afin que chacune d'elle se trouve dans une situation économique comparable à celle qui aurait résulté de l'application de la clause frappée de nullité.

18.2. Cession : iMDEO se réserve le droit, sous réserve d'en informer au préalable le Client, de céder tout ou partie de ses droits au titre des présentes à l'une des sociétés du groupe auquel appartient iMDEO, existante ou à venir.

18.3. Utilisation des références : iMDEO est expressément autorisée par le Client à faire référence, à des fins commerciales, à ses relations actuelles ou passées avec le Client et de mentionner son nom et les éléments développés par iMDEO dans le cadre du Contrat, auprès de ses clients et prospects, sur tous supports, tels que plaquettes, présentation de produits, liste de référence, cd-roms, liens html, sites Internet...

18.4. Assurance: iMDEO bénéficie d'une police responsabilité civile souscrite auprès de CHARTIS EUROPE SA, Tour Chartis, 92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX sous le numéro 7.950.360.

18.5. Différends: Les présentes sont régies par les dispositions du droit matériel français, à l'exclusion de la Convention de Vienne ou des dispositions de droit international privé qui opéreraient un renvoi à un autre système de droit matériel. EN CAS DE DIFFEREND ET FAUTE D'ACCORD AMIABLE, LE TRIBUNAL COMPETENT SERA LE TRIBUNAL DU RESSORT DU SIEGE SOCIAL DE iMDEO, nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie, et ce même pour les procédures d'urgence ou conservatoires notamment par voie de référé ou de requête, sauf disposition contraire ou accord exprès des parties.

## CONDITIONS PARTICULIERES

Entre les Soussignés :

La société **IMDEO**,

Société par Actions Simplifiée au capital de 150.000 Euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 479 045 288, dont le siège est situé au 21 Boulevard de Grenelle, 75015 PARIS, ci-après désignée **IMDEO** ou le **Prestataire**.

Et :

### Le Client

Raison sociale : .....

Forme juridique : .....

Adresse postale - N° et voie : .....

.....

Ville : ..... Code postal : .....

RCS : .....

N° TVA Intra-communautaire : .....

Représenté par :

(M./Mme) Nom : ..... Prénom : .....

Qualité : .....

Téléphone : .....

Email : .....

### **Il est préalablement rappelé que :**

Le Client souhaite recourir au SAAS auprès d'un Prestataire de services spécialisé pour l'exploitation de l'application DI4Pro.

Le Client a lancé une consultation concernant le recours au SAAS pour l'application DI4Pro à travers le site <http://www.DI4Pro.com>.

Le Client a pu utiliser la version en démonstration pendant 30 jours.

C'est donc en connaissance de l'application DI4Pro que le Client a sollicité le Prestataire et c'est en connaissance des objectifs poursuivis par le Client que le Prestataire a proposé ses services en mode SAAS et émis le présent Contrat.

Le Prestataire est une agence web qui propose pour l'application DI4Pro dont il est le fournisseur une solution SAAS. A ce titre, il est le fournisseur des Services applicatifs désignés ci-après au contrat.

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.

Toutefois, en tant que professionnel de l'informatique et dans le cadre de son obligation de conseil, le Prestataire apportera au Client toute préconisation nécessaire à l'optimisation de ses choix et à la couverture la plus appropriée de ses besoins.

ELEMENTS DE LA COMMANDE

**Votre Commande SAAS :**

Service Applicatif : DI4PRO

Nombre d'Utilisateurs maximum : .....

Email support client : [di4pro@imdeo.com](mailto:di4pro@imdeo.com)



## PRIX

Vous avez la possibilité de choisir entre deux types facturations différentes :

- Un paiement annuel en une seule fois avec un mois offert chaque année.
- Un paiement annuel en quatre fois soit trimestriel sans frais.

<b>Prestations forfaitaires</b>	
<b>Prix Annuel / Prix Trimestriel</b>	
<b>Choix d'offres proposé par iMDEO :</b>	
Le Client peut librement choisir de passer d'une offre à l'autre tout en respectant un délai de prévenance de 5 jours avant le dernier jour ouvré du mois sachant que sa demande ne pourra être effective que le 1 <sup>er</sup> jour du mois suivant. Chaque offre doit être souscrite au minimum 6 mois pour ouvrir droit à une modification d'offre.	
<b>OFFRE SMALL - 20 COMPTES</b>	
Abonnement incluant l'accès au Service, l'hébergement et la maintenance de la solution Ouverture d'un compte Administrateur Administration des référentiels - Administration des Utilisateurs Nombre de comptes (utilisateurs & intervenants) limité au total à 20	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Forfait Annuel : 660 € / an</b> soit 60 € / mois sur 11 mois	<b>Forfait Trimestriel : 180 € / trimestre</b> soit 60 € / mois
<b>OFFRE MEDIUM – 50 COMPTES</b>	
Abonnement incluant l'accès au Service, l'hébergement et la maintenance de la solution Ouverture d'un compte Administrateur Administration des référentiels - Administration des Utilisateurs Nombre de comptes (utilisateurs & intervenants) limité au total à 50	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Forfait Annuel : 1 100 € / an</b> soit 100 € / mois sur 11 mois	<b>Forfait Trimestriel : 300 € / trimestre</b> soit 100 € / mois

**OFFRE LARGE - 100 COMPTES**

Abonnement incluant l'accès au Service, l'hébergement et la maintenance de la solution  
Ouverture d'un compte Administrateur  
Administration des référentiels - Administration des Utilisateurs  
Nombre de comptes (utilisateurs & intervenants) limité au total à 100

**Forfait Annuel : 1650 € / an**  
soit 150 € / mois sur 11 mois

**Forfait Trimestriel : 450 € / trimestre**  
soit 150 € / mois

**OFFRE X-LARGE - 200 COMPTES**

Abonnement incluant l'accès au Service, l'hébergement et la maintenance de la solution  
Ouverture d'un compte Administrateur  
Administration des référentiels - Administration des Utilisateurs  
Nombre de comptes (utilisateurs & intervenants) limité au total à 200

**Forfait Annuel : 2420 € / an**  
soit 220 € / mois sur 11 mois

**Forfait Trimestriel : 660 € / trimestre**  
soit 220 € / mois

**OFFRE DOUBLE XL – AU DELA DE 200 COMPTES**

Abonnement incluant l'accès au Service, l'hébergement et la maintenance de la solution  
Ouverture d'un compte Administrateur  
Administration des référentiels - Administration des Utilisateurs  
Nombre de comptes (utilisateurs & intervenants) au-delà de 200

**Forfait Annuel : Sur étude**  
1 mois offert

**Forfait Trimestriel : Sur étude**  
Facturation trimestrielle

**MODALITES COMPLEMENTAIRES**

**ADRESSE DE FACTURATION DU CLIENT**

Correspondant :

(M./Mme) Nom : ..... Prénom : .....

Fonction : .....

Direction/service : .....

Dénomination : .....

Adresse postale - N° et voie : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Pays : .....

**MODALITÉS DE PAIEMENT**

**1 - CONDITIONS DE FACTURATION :**

**Mise en Service :** 100 % à la bascule en production.

**Abonnement au service:** trimestrielle ou annuelle selon l'offre choisie, facturable à la mise en production.

**2 - CONDITIONS DE RÈGLEMENT :**

30 jours fin de mois le 10 à compter de la date d'émission de la facture

**3. CONTACT ADMINISTRATIF ET FACTURATION**

Téléphone : .....

Email : .....

**4 - COORDONNÉES BANCAIRES DE iMDEO pour les virements bancaires**

Établissement	Guichet	N° de compte	Clé RIB
30003	01520	00020819490	65

**I B A N : FR76 3000 3015 2000 0208 1949 065**

## IDENTIFICATIONS COMPLEMENTAIRES

**Rappel :** Tout changement de coordonnées devra être notifié par écrit (lettre, télécopie ou courrier électronique) et sera pris en compte par iMDEO à compter du 1er du mois suivant le 15<sup>ème</sup> jour calendaire suivant la date de réception de la notification.

**Le Client, sur demande écrite peut obtenir le changement de Code Administrateur ou son renouvellement**

### L'ADMINISTRATEUR

L'Administrateur désigné reçoit à l'adresse ci-dessous indiquée le Code Administrateur composé d'un couple Code Login / Mot de passe. Ce code permet à l'administrateur, via le service, d'habiliter les Utilisateurs en attachant à chacun certains droits sur le service.

(M./Mme) Nom : ..... Prénom : .....  
Fonction : .....  
Direction/service : .....  
Adresse (d'envoi du Code Administrateur) : .....  
Code postal : ..... Ville : .....  
Pays : ..... Téléphone : .....  
Email : .....

**Le Client déclare avoir pris connaissance du présent contrat et en accepte les dispositions en signant et paraphant les documents suivants, par rang d'importance décroissant:**

Conditions Particulières du Service SAAS et ses annexes :

Conditions Générales de Service SAAS

**Fait en (2) deux exemplaires originaux, dont un pour chacune des Parties.**

Fait à ....., le .....

**Pour le Client,**

Représentant légal ou représentant par délégation  
(Prénom, Nom, Fonction, Signature)

**Pour iMDEO**

Représentant légal ou représentant par délégation

Cachet de l'entreprise

Cachet de l'entreprise