

Conditions générales

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Codéin, société par actions simplifiées au capital de 56 250 euros, dont le siège social est à Montpellier (34000) 1 place Francis Ponge Bâtiment A, immatriculée sous le numéro 808 278 089 R.C.S. Montpellier B (le « **Prestataire** ») assure auprès du client (le « **Client** ») un ensemble de prestations d'hébergement, d'infogérance et de services associés (les « **Prestations** »), commandées par le Client dans les « **Conditions Particulières** » et définies dans la « **Convention de Services Spécifiques** » spécifiant les niveaux de service fournis par le Prestataire, fixant les conditions des Prestations et les objectifs qualité attendus. Les Conditions Particulières feront expressément référence aux Conditions Générales.

Le Client et le Prestataire sont ci-après individuellement dénommé une « **Partie** » et ensemble les « **Parties** ».

ARTICLE 2. DEFINITIONS

Application(s) : désigne l'ensemble du système applicatif du Client dont les Sites du Client, et les bases de Données associées installées sur les environnements hébergés par le Prestataire (ou sous-traitant) et confiées en infogérance au Prestataire au titre du Contrat.

Contrat : désigne l'ensemble des documents, pièces documentaires ou toute annexe faisant partie intégrante du corpus contractuel, dont liste est portée à désignation à l'article « DOCUMENTS CONTRACTUELS »

Conditions Particulières : commande comportant la durée, le volume d'engagement du Client ainsi que les conditions tarifaires et de paiement

Données : désigne l'ensemble des informations et fichiers informatiques traités au moyen des Logiciels et du Système d'information qui appartient exclusivement au Client et auquel le Prestataire n'a accès que pour les besoins de l'exécution des Services ; sont des Données Collectées les données rassemblées et plus généralement des informations mises en forme et contenues dans l'Application et les systèmes associés

Hébergement : prestations informatiques fournies par un hébergeur, société assurant les prestations de mise à disposition d'équipements physiques d'infrastructure et d'hébergement consistant dans le stockage d'un ou plusieurs serveurs dans des conditions permettant qu'il soit accessible aux utilisateurs du réseau Internet

Incident : évènement ne faisant pas partie du fonctionnement normal du Service du Client et qui cause, ou peut causer, une interruption de la qualité de service

Internet : ensemble de connexions informatiques et de télécommunications permettant la constitution d'un réseau de transmission d'informations dénommé réseau Internet

Logiciels : désigne les logiciels, progiciels, configurations, programmes, paramétrages et la documentation associée fournis par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

Niveau(x) de Service – SLA : désigne les indicateurs et engagements de qualité de service, constituant des obligations de résultat à la charge du Prestataire et dont l'atteinte est attendue par le Client au titre de la fourniture des Services tels que décrits dans les documents contractuels.

Sites : ensemble de moyens informatiques permettant de regrouper des informations alphanumériques, graphiques et sonores pour qu'elles puissent être consultées de manière interactive et à distance sur le réseau Internet, en l'espèce les Sites.

Système d'Information : désigne l'ensemble des applications (logiciels système, logiciels métier, simples interfaces, bases de données...) utilisées par le Client afin de traiter ses données

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1 Le contrat (le « **Contrat** ») est composé des documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique croissante :

- les Conditions Générales ;
- les Conditions Particulières ;
- la Convention de Service Spécifique.

Il est entendu que les stipulations des documents de rang supérieur s'appliquent en complément des stipulations des documents de rang inférieur, les stipulations des documents de rang inférieur non complétées ou modifiées par les stipulations des documents de rang supérieur restant en tout point applicables aux rapports entre le Client et le Prestataire. Par ailleurs, en cas de contradiction ou de différence entre les documents contractuels avancés par le Client et tous autres documents émanant du Prestataire, les documents contractuels du Prestataire prévaudront.

3.2 Le Contrat ne pourra être modifié ou complété qu'après accord exprès et écrit des Parties qui prendra la forme d'avenant.

ARTICLE 4. DUREE DU CONTRAT

4.1 Le Contrat est conclu pour une durée de vingt-quatre (24) mois, sauf durée spécifique fixée dans les Conditions Particulière et entre en vigueur à la date prévue aux Conditions Particulières. Toutefois le point de départ du Contrat est fixé à la date de mise à disposition effective figurant sur le procès-verbal de recette de la phase d'initialisation (le « **Build** ») soit la mise en conditions opérationnelles. Cette date entraîne le début de la facturation de loyer récurrent (loyer dit de « **Run** »).

4.2 Le Contrat est renouvelable par tacite reconduction pour des durées successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une des Parties deux (2) mois avant la date anniversaire du Contrat.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES

5.1 – Collaboration des Parties

5.1.1 Les Parties s'engagent à (i) coopérer de bonne foi dans le cadre du présent Contrat en maintenant une collaboration permanente et à (ii) faciliter l'exécution de leurs obligations respectives.

5.1.2 Les Parties s'engagent à se communiquer toutes les informations et documents en leur possession, ou à en faciliter la consultation par l'autre Partie, dans la mesure où ceux-ci seraient nécessaires à l'exécution de leurs obligations respectives.

5.1.3 Les Parties s'accordent en outre, en cas de survenances de problèmes dans la fourniture des Prestations à privilégier une attitude constructive de recherche de résultats et de résolutions de

problèmes, de préférence à la recherche et la mise en évidence de leurs responsabilités respectives.

5.2 - Obligations générales du Prestataire

5.2.1 Le Prestataire s'engage à exécuter les Prestations en y apportant le soin requis et d'une manière conforme à l'état de l'art en la matière en respectant les caractéristiques techniques indiqués au sein de la Convention de Services Spécifiques. Le Prestataire est tenu en ce sens en obligation générale de moyens.

5.2.2 Toutefois, le Client reconnaît être informé de ce que le Prestataire qui met à sa disposition les ressources et services limitativement énumérés ci-dessus n'est pas responsable de la fourniture d'un accès au réseau, et ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau dans son ensemble, compte tenu des caractéristiques inhérentes à Internet.

5.2.3 Le Prestataire prendra les mesures nécessaires dans la limite de son périmètre et des prestations de sécurité souscrites par le Client pour protéger les Applications et les Données contre les agressions et déchargements imputables à des tiers, en s'adaptant aux règles de l'art, applicables en fonction du niveau de sécurité et de disponibilité de services retenus par le Client, à la date de signature des présentes.

5.2.4 Le Prestataire est toutefois tenu à une obligation de résultat s'agissant du respect des indicateurs de qualité assorties de pénalités figurant dans les documents contractuels.

5.2.5 Le Prestataire s'engage à exécuter son devoir de conseil envers le Client, conformément aux usages et règles métier concernant les éléments nécessaires à la bonne exécution des Prestations. Le Prestataire veillera donc à informer, conseiller et alerter le Client sur la cohérence des objectifs et choix prix durant la durée des prestations, ainsi que conseiller le Client dans le cas où il émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles.

5.2.6 Le Prestataire s'engage plus particulièrement à informer le Client immédiatement et par tous les moyens dans l'hypothèse de la connaissance d'un défaut, d'un accès réalisé par des Tiers non-autorisés, ou d'utilisation non-conforme dès lors qu'il en sera informé, et ce durant l'exécution du CONTRAT.

5.3 – Obligations générales du Client

5.3.1 Le Client s'engage à verser au Prestataire les sommes dues en considération de la réalisation des Prestations dans les conditions définies à l'article « Conditions financières ».

5.3.2 Le Client s'engage à définir ses besoins, ses contraintes, enjeux métiers et objectifs de manière claire et exhaustive. Le Client lève toute ambiguïté ou imprécision dès qu'il en a connaissance. A cet égard, le Client a un rôle essentiel pour identifier la cible à atteindre et arbitrer les choix, tant sur le plan technique que sur les aspects fonctionnels, que rendra nécessaire l'exécution du Contrat.

5.3.3 Au-delà des informations d'ores et déjà communiquées par le Client au Prestataire avant la signature du Contrat, le Client s'engage à fournir au Prestataire dans des délais compatibles avec le calendrier convenu, les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension des problèmes posés au titre de l'exécution du Contrat par le Prestataire.

5.3.4 Aussi, le Client s'engage à informer le Prestaire de toute obligation particulière de conformité lui incombant, quelle qu'en soit la nature (réglementaire, légale ou supra-légale).

5.3.5 Le Client garantit au Prestataire qu'il dispose directement ou indirectement de toutes les autorisations d'utilisation des contenus, logiciels, et plus généralement de toutes Données susceptibles d'être utilisées ou diffusées par l'intermédiaire du présent service d'hébergement.

5.3.6 Dans le cas où les licences des systèmes d'exploitation et/ou des logiciels tiers sont fournies par le Client, le Prestataire n'a qu'un droit d'utilisation sur ces Licences, accordé par le Client. Le Client déclare et garantit pour toute la durée du Contrat au Prestataire que ce droit d'utilisation du Prestataire sur lesdites licences est en totale conformité avec les réglementations applicables et à toute disposition contractuelle liant le Client.

5.3.7 Le Client s'engage à remettre au Prestataire les éléments permettant l'identification exhaustive des licences-tiers fournies par le Client. Toutes les formalités et obligations relatives à l'acquisition et à la conservation des droits de licence auprès de l'éditeur (déclaration, achat, renouvellement) relèvent de la responsabilité du Client. Le Client garantit le Prestataire contre tous recours ou réclamation relative auxdites licences ou à leur droit d'utilisation.

ARTICLE 6. NIVEAUX DE SERVICE

6.1 Le CLIENT pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des engagements de qualité de service décrits dans les documents contractuels, et sous réserve des limites précitées, demander le versement des pénalités qui y sont, le cas échéant, associées en cas de manquement du Prestataire. Ces pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente jours (30) suivant le mois au cours duquel est intervenu l'incident.

6.2 La réparation au titre des pénalités relatives aux engagements de qualité de service est forfaitaire et libératoire, et excluent tout autre droit ou recours du Client à l'encontre du Prestataire.

6.3 En toute hypothèse, le montant cumulé des pénalités auquel le Client concerné pourrait prétendre, toutes causes confondues, est limité à 30 % (trente pour cent) du montant hors taxes mensuel du prix du service impacté.

6.4 Le Client ne pourra prétendre à aucune pénalité si son compte a enregistré un retard de paiement de plus de trente jours cumulés dans les six mois précédant l'incident ouvrant droit à pénalités.

6.5 Toute période pendant laquelle le Client pour les besoins de la résolution de l'incident ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose et/ou ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire.

6.6 De même, tout incident résultant du fait du Client et/ou d'un tiers agréé par lui, ou encore des équipements matériels ou immatériels fournis par un tiers à sa demande, ou encore des agissements d'un tiers ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire. Il en est de même pour tout incident résultant d'un cas de force majeure, du fait du Client, de modifications imposées par le Client au Prestataire incluant la mise en production de nouvelles Données.

ARTICLE 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

7.1 Le Client déclare être propriétaire de l'Application et de manière générale de l'ensemble des éléments remis au Prestataire, ou tout du moins, détenir les droits suffisants et nécessaires pour conclure le Contrat et remettre lesdits éléments et les Données au Prestataire.

7.2 Le Client autorise expressément le Prestataire à utiliser, reproduire ou représenter les éléments qui lui sont remis par le Client (y compris l'Application et les Données) sur tous supports et pour toutes destinations, exclusivement pour les besoins de l'exécution des Prestations, pour la durée du Contrat et le monde entier.

7.3 Il appartient au Client d'obtenir toutes les autorisations nécessaires permettant au Prestataire d'utiliser et/ou d'intégrer et/ou traiter de quelque manière que ce soit tout logiciel, toute documentation, tout élément, toute Donnée de manière à garantir qu'aucun élément ne viole les droits de tiers. En cas d'action, réclamation, revendication ou opposition de la part de tout tiers invoquant une telle violation, le Client prendra à sa charge toutes les conséquences pécuniaires pouvant en découler pour le Prestataire.

Dès expiration ou résiliation du présent Contrat, le Prestataire ne bénéficie plus d'aucun des droits susvisés sur les Logiciels. Toute modification par le Prestataire du champ d'utilisation de l'un des quelconques Logiciels devra préalablement faire l'objet d'un accord écrit du Client.

7.4 Le Prestataire reste propriétaire de tous les éléments (méthodes, outils, savoir-faire...) préexistants à la signature du Contrat qu'il est susceptible de mettre en œuvre dans le cadre de l'exécution du Contrat. En tout état de cause, il est précisé que le Prestataire pourra utiliser le savoir-faire et les enseignements acquis au cours de l'exécution du Contrat pour réaliser des prestations similaires pour des tiers sous réserve du respect de son engagement de confidentialité prévu à l'article « Confidentialité ». Rien dans le Contrat ne peut être interprété comme interdisant au Prestataire de conclure des contrats avec d'autres clients.

ARTICLE 8. PROPRIETE DES DONNEES

8.1 Les Données confiées par le Client restent sa propriété ou celle du Client final. En aucun cas le Prestataire ne peut revendiquer un droit sur ces Données, ni directement ou indirectement. Le Prestataire ne traite les Données que sur instruction du Client ou lorsque le droit de l'Union ou le droit d'un État membre le lui impose. Le Prestataire s'engage à ne pas utiliser les Données pour son propre compte ou pour celui d'un tiers en dehors de toute instruction du Client.

8.2 Le Prestataire s'interdit d'effectuer une quelconque rétention de données et s'engage à restituer au Client, au terme du Contrat et à sa demande, les informations stockées par le Client dans le centre d'hébergement au titre du Contrat. Cette prestation de restitution pourra ouvrir droit au paiement d'une prestation de service couvrant les opérations de transfert des données et de coût des médias associés. Une fois la restitution des données effectuée, Le Prestataire procédera à la destruction totale des données du client dans un délai de trente (30) jours.

ARTICLE 9. DONNEES A CARACTERE PERSONNELLES

9.1 DEFINITION

Donnée(s) à Caractère Personnel (ou encore « **Les Données** ») : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « **Personne Concernée** »). Est réputée être une « **personne physique identifiable** » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Traitement de donnée(s) à caractère personnel (ou encore « **Traitement** ») : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données ou des ensembles de Données à Caractère Personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Responsable de traitement : 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.

Violation de Données : un incident de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données à Caractère Personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière ou l'accès non autorisé à ces Données.

9.2 TRAITEMENT

9.2.1 Les Parties s'engagent dès à présent à mettre tout en œuvre afin de traiter toute Donnée à Caractère Personnel en conformité avec la réglementation française et européenne en vigueur applicable au Traitement des Données, notamment à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, et s'engagent à être conformes à toutes les dispositions du REGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL DE L'UNION EUROPEENNE du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après dénommé « **RGPD** » ou encore le « **Règlement** »), à sa date d'entrée en vigueur, soit le 25 mai 2018.

9.2.2 Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les Données à Caractère Personnel confiées pour fournir le Service d'hébergement et d'infogérance pour la durée du Contrat. Le Client précise les informations relatives aux catégories de Données à caractère personnel traitées ainsi qu'aux catégories de Personnes Concernées

9.2.3 Le Client, en tant que responsable de traitement, garantit remplir l'ensemble de ses obligations concernant les traitements qu'il met en œuvre et qu'il sous-traite en application des présentes. Le Client sera seul responsable en matière de mise en conformité effective des données traitées et des traitements qu'il met en œuvre ou qu'il sous-traite notamment auprès du Prestataire au regard de la législation sur les Données Personnelles. Dans le cadre de l'objet du Contrat, le Prestataire ne saurait être tenu de veiller à cette mise en conformité effective ou de conseiller le Client au regard de la législation sur les Données Personnelles concernant les traitements mis en œuvre par le Client.

9.2.4 Si des exigences spécifiques résultant du traitement de Données à caractère personnel accroissent la charge de travail du Prestataire, les Parties conviendront d'un avenant pour envisager les conditions, notamment financières, de cette extension.

9.3 SECURITE

9.3.1 Le Prestataire s'engage, dans le périmètre de ses Prestations, à conseiller le Client sur les mesures de sécurité et à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer un niveau de sécurité déterminé avec le Client. Le Client reconnaît toutefois qu'il est responsable du choix du niveau de sécurité à appliquer aux Données et que celui-ci doit être suffisant pour préserver la sécurité des Données, et notamment de les protéger contre la destruction, la perte ou l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé ainsi que toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de tout dommage résultant d'un niveau de sécurité insuffisant choisi par le Client.

9.3.2 A ce titre, les mesures de sécurité sont équivalentes à celles préconisées par la CNIL au regard de l'état de l'art et des prestations spécifiques souscrites par le Client et décrites dans les documents contractuels.

9.3.3 Le Prestataire s'engage à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à Caractère Personnel

en vertu du Contrat :

- S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- Reçoivent la sensibilisation nécessaire en matière de protection des Données à Caractère Personnel.

9.4 VIOLATION

9.4.1 Le Prestataire s'engage à informer le Client, dans les meilleurs délais à compter du moment où il en a eu connaissance, de toute Violation des Données à Caractère Personnel s'étant produite sur le périmètre de la prestation, et ce dans le cadre de son processus de gestion des incidents.

9.4.2 Dans ce cadre, le Prestataire fournira au Client un compte-rendu d'incident, afin de l'aider à se conformer aux exigences légales relatives à la protection des Données à Caractère Personnel qui incombent à ce dernier.

9.4.3 Le Client effectuera sous sa responsabilité toute communication des Violations de sécurité aux autorités compétentes, ainsi qu'aux Personnes Concernées. Le Prestataire n'est pas mandaté pour effectuer, même sous instruction, les notifications des violations de sécurité ni aux autorités compétentes ni aux Personnes Concernées.

ARTICLE 9.5 COMMUNICATION

9.5.1 Dans les meilleurs délais, le Prestataire tiendra le Client informé :

- De toute demande de communication de Données à Caractère Personnel issue d'une autorité compétente sauf disposition contraire prévue par la loi applicable ;
- De toute plainte ou demande d'exercice de leurs droits reçus directement des Personnes Concernées par le ou les traitement(s) confié(s) dans le cadre de la Prestation.

9.5.2 Du fait de la nature du Service fourni, le Client reconnaît et accepte que le Prestataire (i) apporte, dans la mesure du possible, une aide technique strictement nécessaire au Client afin qu'il puisse répondre aux demandes ou plaintes des Personnes Concernées ; (ii) cette aide technique ne peut être demandée que dans les cas où seul le Prestataire, et non le Client, est en mesure de réaliser l'opération nécessaire pour répondre aux demandes des Personnes Concernées. En conséquence, il est convenu que le Client ne peut pas demander au Prestataire de traiter directement les demandes ou plaintes des Personnes Concernées et doit mettre en place toute mesure technique et organisationnelle pour répondre à toute demande.

9.5.3 Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

9.5.4 Le Prestataire met à la disposition du Client toutes informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent Contrat. Le Client a la possibilité de faire effectuer, à ses frais, des audits selon les modalités prévues au Contrat.

ARTICLE 9.6 LOCALISATION

9.6.1 Il est entendu que la localisation physique des serveurs hébergeant les Données à Caractère Personnel doit être connue du Client.

ARTICLE 10 AUDIT

10.1 Le Client peut au cours de l'exécution du Contrat, dans la limite d'une (1) fois par année contractuelle et pour justes motifs, faire procéder à ses frais et sous sa responsabilité à un audit dont le seul objet est de vérifier la conformité des Prestations au Contrat.

10.2 Cet audit est notifié par le Client au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception détaillant le protocole qui sera déroulé, les méthodes utilisées et données auditées, trente (30) Jours Ouvrés avant la date projetée de sa mise en œuvre.

10.3 L'audit est effectué par le Client ou par un tiers désigné par lui, à la double condition que ce tiers ne soit pas un concurrent direct ou indirect du Prestataire et qu'il ait conclu un accord de confidentialité dont copie sera remise au Prestataire pour approbation.

10.4 Il est expressément convenu que la collaboration active du Prestataire à cet audit ne peut pas le conduire à devoir communiquer des documents internes notamment de nature financière, comptable ou tenant à ses relations avec d'autres clients. Le Client reste seul responsable des éventuelles conséquences de cet audit sur la réalisation des Prestations.

10.5 Les résultats d'audit feront l'objet d'un débat contradictoire et d'une validation par les Parties. Les frais d'audit demeureront à la charge du Client, ainsi que les éventuels frais engagés et temps passé par le Prestataire.

10.6 Toute donnée collectée dans le cadre d'un audit est considérée comme confidentielle, le Client devant s'engager que les auditeurs mettent en œuvre les mesures de sécurité appropriées et les effacent de manière sécurisée et n'en gardent aucune copie, cette suppression devant intervenir au plus tard dans les trois (3) mois qui suivent l'audit.

ARTICLE 11. CONDITIONS FINANCIERES

11.1 Sauf dispositions particulières dans les Conditions Particulières, les prestations de service sont fournies et facturées selon la spécificité des prestations. Les conditions de règlement sont fixées à trente (30) jours à compter de la date de la mensualité en cas de Prestation récurrente ou à la date d'émission de la facture en cas de Prestation non récurrentes (ex : forfait d'initialisation, carnet de maintenance à un Taux Journalier Moyen - **TJM**).

11.2 Le prix de chaque Abonnement défini dans les Conditions Particulières, pourra faire l'objet à l'issue de la Période d'Engagement Initiale, également définie au sein des Conditions Particulières, et à chaque date anniversaire par la suite, d'une augmentation. En cas d'augmentation, le Prestataire la notifiera par écrit au Client au minimum deux (2) mois avant sa date d'application. Le Client disposera alors d'un (1) mois à compter de la réception de la notification écrite pour résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé ce délai, les nouvelles conditions tarifaires seront applicables.

11.3 Tout paiement par compensation est exclu. Le défaut ou le retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard sur la base du taux BCE majoré de dix (10) points et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) €.

11.4 Le Prestataire pourra restreindre, limiter ou suspendre les Prestations de plein droit si le paiement n'est pas effectif après relance et lettre de mise en demeure envoyée au Client nonobstant le droit de résilier le Contrat dans les conditions stipulées dans les présentes. En aucun cas, le Client ne pourra demander une quelconque indemnité au Prestataire du fait de l'interruption ou de la suspension ou encore de la limitation des services suite à un incident de paiement.

11.5 Le Client devra notifier au Prestataire et motiver toute contestation d'une facture par écrit avant la date d'échéance de ladite facture et ne pourra aucunement décider seul d'une réduction quelconque des sommes y figurant.

11.6 Une fois par an, à la date d'anniversaire du Contrat, le prix des prestations et options pourra être réévalué de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une notification préalable, sur la base de l'indice SYNTEC, ou de tout indice qui viendrait à lui être substitué, en appliquant la formule suivante : $P = P_0 * S_1 / S_0$ dans laquelle P est le montant révisé, P_0 le montant initial ou issu de la dernière révision, S_0 la valeur de l'indice Syntec en vigueur à la date d'entrée en vigueur du Contrat ou lors de la dernière révision, S_1 la valeur de l'indice Syntec pour l'année considérée.

11.7 En cas de modification tarifaire en cours de contrat d'un fournisseur de logiciel spécifique au projet, le Prestataire pourra répercuter la variation tarifaire au Client et lui fournira tout justificatif à sa demande.

11.8 Les frais de déplacement, d'hébergement et de séjour ainsi que l'achat éventuel de biens et services nécessaires à la réalisation des Prestations sont pris en charge directement par le Client ou facturés en sus selon les modalités décrites aux conditions particulières, ou à défaut aux frais réels.

11.9 Tous les prix visés dans les Conditions Particulières s'entendent hors taxes, les taxes étant supportées par le Client. Les taxes appliquées sont celles prévues par la réglementation en vigueur et, au cas où celles-ci seraient modifiées, les variations de prix qui en résulteraient prendraient effet dès le jour de leur mise en application.

ARTICLE 12. RESILIATION

12.1 Les Parties conviennent qu'aucune d'elles ne pourront, en quelques circonstances que ce soit, prononcer la résiliation unilatérale du Contrat, seules les modalités de résiliation visées contractuellement étant autorisées. Ainsi la résiliation prononcée par une Partie ne peut avoir pour conséquence les effets d'une résolution ; la résolution du Contrat ne pourra être prononcée que par une décision judiciaire.

12.2 En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations non réparées dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement, l'autre Partie peut résilier le Contrat immédiatement et de plein droit, en tout ou partie, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

12.3 Le Contrat peut aussi être résilié dans les conditions prévues à l'article « Force majeure ».

12.4 Si la résiliation du Contrat a pour fondement le non-respect par le Prestataire de ses obligations au titre du Contrat le Client sera en droit de ne pas régler les factures dues au Prestataire. Sinon et sauf stipulation ou accord contraire des Parties, le Client reste tenu du paiement de toutes les Prestations réalisées par le Prestataire jusqu'à la date d'effet de la résiliation et plus généralement du paiement de toutes factures dues au Prestataire et restées impayées nonobstant la prise d'effet de la résiliation.

12.5 Le Client dispose de la faculté de résilier le Contrat pour convenance, avant la fin de la période initiale ou avant le terme de la phase reconduite, en notifiant cette résiliation au Prestataire avec un préavis minimum de trois (3) mois. Dans ce cas, le Client sera redevable de plein droit à l'égard du Prestataire d'une indemnité de résiliation égale à la moitié des mensualités restant à courir entre la résiliation effective et la fin de la période d'engagement ferme. Ces mensualités seront évaluées sur la moyenne des 3 derniers mois de facturation préalables à la résiliation.

12.6 La résiliation s'effectue sans préjudice de l'application des stipulations de l'Article Réversibilité, le cas échéant.

ARTICLE 13. FORCE MAJEURE

13.1 Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable vis à vis de l'autre si l'exécution du Contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure incluant conflits sociaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau électrique ou des réseaux de télécommunications, pandémie ou tout blocage indépendant de la volonté des Parties empêchant l'exécution normale du Contrat.

13.2 La Partie affectée par un cas de force majeure en informe immédiatement l'autre Partie par le moyen qu'elle juge approprié, confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception en justifiant des circonstances exceptionnelles qui rendent impossible l'exécution de ses obligations contractuelles, et en produisant toutes justifications utiles.

13.3 Les cas de force majeure ainsi justifiés suspendront les obligations des Parties, à l'exception de payer les factures émises en application du Contrat.

13.4 Les Parties s'engagent à se concerter dans les meilleurs délais et de bonne foi pour étudier les conséquences de la survenance d'un cas de force majeure et rechercher dans la mesure du possible des solutions de contournement et de poursuite appropriées.

13.5 En toute hypothèse, la Partie affectée par le cas de force majeure devra faire ses meilleurs efforts pour en limiter la durée et les conséquences.

13.6 Dans le cas où l'événement qui donne lieu au cas de force majeure se prolongerait pendant plus de dix (10) jours, l'une ou l'autre des Parties pourrait résilier immédiatement et de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf accord exprès contraire entre les Parties.

ARTICLE 14. REVERSIBILITE

14.1 Les services d'assistance à la réversibilité (la « **Réversibilité** ») ont pour objet d'aider le Client à la reprise de l'exploitation des Prestations en interne ou par un tiers désigné par lui, au terme du Contrat ou en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit. Les modalités et conditions de Réversibilité sont décrites dans les Conditions Particulières.

14.2 Sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières, la Réversibilité n'est pas incluse dans les prestations et fera l'objet d'un devis précisant : le planning, les livrables, une provision de jour homme.

14.3 Le Client doit notifier au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception son intention de reprendre l'exploitation des Services en interne ou de les faire reprendre par un tiers désigné par lui un (1) mois avant la date projetée de mise en œuvre de la Réversibilité.

14.4 Le transfert de l'exploitation des Services au Client ou au tiers désigné par lui donne lieu à la signature d'un procès-verbal par les Parties et met fin à la Réversibilité.

14.5 A l'issue de la Réversibilité ou après une durée de conservation établie entre les Parties, le Prestataire s'engage à ne conserver aucune copie des éléments restitués au Client.

ARTICLE 15. RESPONSABILITE

15.1 Les dispositions du présent article répartissent le risque entre les Parties. Les Parties reconnaissent que le prix convenu reflète la répartition du risque et la limitation de responsabilité en résultant.

15.2 Le Prestataire est responsable de la mise en œuvre de tous les moyens pour fournir les Services et Prestations dans les conditions et limites prévues et décrites au Contrat. Le Prestataire n'est donc responsable que de dommage résultant de l'exécution et/ou de l'inexécution des obligations lui incombant au titre du présent Contrat, qu'elles soient accomplies par lui-même ou toute personne

physique ou morale agissant en son nom.

15.3 La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée du Prestataire. Le Prestataire ne peut s'exonérer de ses obligations qu'en prouvant la force majeure, le fait d'un tiers ou la faute du Client.

15.4 Le Client reconnaît et accepte l'aléa technique et les limites du réseau Internet. En particulier, eu égard à la complexité d'Internet, de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs, des goulots d'étranglement sur lesquels le Prestataire n'a pas de maîtrise, la responsabilité du Prestataire est limitée au seul fonctionnement du Matériel dont les limites extérieures sont constituées par les points de raccordement. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des vitesses d'accès depuis d'autres sites ou de ralentissements externes ou encore d'actes de piratage de tiers ou d'intrusion malveillante. Si une intrusion est détectée, le Prestataire s'engage à en informer le Client dans les 72h qui suivent cette détection.

15.5 Le Client est informé de l'absence de garantie intrinsèque des Logiciels Open Source. Hormis les Logiciels Open Source que le Prestataire choisit d'utiliser pour les besoins de son infrastructure, il appartient au Client s'il le souhaite de solliciter directement l'éditeur dudit Logiciel Open Source pour mettre en place un contrat de support. Le Prestataire peut également proposer un tel contrat de support pour certains Logiciels Open Source.

15.6 Les préjudices indirects subis par le Client, ainsi que les pertes de bénéfices ou d'économies, les pertes de commandes, de clientèle et d'exploitation ainsi que l'atteinte à l'image du Client sont exclus de toute demande d'indemnisation et ce, même si le Prestataire a été informé de la possibilité de tels dommages.

15.7 En tout état de cause, le Client ne pourra engager une action ou effectuer une réclamation ayant pour objet notamment l'exécution du Contrat ou la mise en jeu de la responsabilité du Prestataire, plus de deux ans après qu'il a connu ou aurait dû connaître le fait lui permettant d'engager cette action ou de formuler cette réclamation.

15.8 En toute hypothèse, le montant des dommages et intérêts auquel le Client pourrait prétendre, toutes causes confondues, si la responsabilité civile du Prestataire est engagée, est limité à 100 % (CENT POUR CENT) du montant de l'ensemble des sommes facturées et payées par le Client, encaissées par le Prestataire au cours des six (6) derniers mois précédant l'évènement dès lors que le Prestataire n'a pas commis de faute volontaire ou lourde. Lorsque le Prestataire aura commis une faute dolosive et/ou intentionnelle, ou encore en cas de non-respect des obligations de propriété intellectuelle, ou encore en cas de dommage corporel à personne dont le Prestataire pourrait être responsable, cette responsabilité du Prestataire est plafonnée à un montant global de cent mille euros. (100.000,00€).

15.9 De convention expresse, les Parties conviennent que le présent article survivra en cas de résiliation ou résolution, totale ou partielle du Contrat, quelle qu'en soit sa cause.

ARTICLE 16. CONFIDENTIALITE

16.1 Chaque Partie s'engage à garder le secret le plus absolu sur les informations et documents désignés par écrit comme confidentiels par l'autre Partie et auxquels elle a accès à l'occasion de l'exécution des Prestations.

16.2 Cette obligation de confidentialité se poursuivra pendant une période de trois (3) ans après l'expiration ou la résiliation du Contrat, à l'exception des cas où la divulgation serait rendue obligatoire par la loi ou une décision judiciaire, ou si cette divulgation était nécessaire pour permettre la mise en œuvre du Contrat

ou pour prouver l'existence de droits en vertu du Contrat.

16.3 Les Parties ne sont pas tenues de traiter une information comme information confidentielle si ladite information :

- est dans le domaine public au moment de sa divulgation ;
- a été divulguée par l'une des Parties avec l'accord écrit préalable de l'autre Partie,
- a été communiquée à l'une des Parties ou à son personnel par des tiers l'ayant obtenue par des moyens légitimes.

16.4 Par exception à ce qui précède, le Client autorise le Prestataire à faire mention du Contrat et d'une brève description des Prestations à titre de référence commerciale.

16.5 Dans le cas où les Prestations incluent l'hébergement d'un site web ouvert au public, une page de crédits mentionne le Prestataire et son rôle dans le projet ainsi qu'un lien vers le site <https://www.codein.fr>.

16.6 Toute autre communication sera faite, sous réserve de l'accord préalable et écrit du Client.

ARTICLE 17. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

17.1 Les Parties s'engagent, sauf accord préalable écrit, à ne pas solliciter ni faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur de l'autre Partie (incluant, s'il s'agit d'un Groupe, ses filiales) affecté à l'exécution du Contrat, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur.

17.2 Cette interdiction s'étend pendant la durée du Contrat et deux (2) ans après la fin de celui-ci pour quelque cause que ce soit. Tout manquement à cette obligation oblige la Partie défaillante à payer sans délai à l'autre Partie, à titre de clause pénale, un montant égal à douze (12) fois la dernière rémunération mensuelle brute de la personne concernée.

ARTICLE 18. ASSURANCES

18.1 Chacune des Parties reconnaît et déclare être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité civile garantissant les dommages pouvant survenir à l'occasion du présent Contrat, et s'engage à maintenir ledit contrat d'assurance. En tout état de cause, le Client doit être assuré pour l'exécution du présent Contrat en fonction du service qui lui est offert par le Prestataire. A défaut, le Client s'oblige à la souscription des assurances nécessaires, notamment relatives aux risques matériels et aux risques de pertes d'exploitation.

ARTICLE 19. SOUS-TRAITANCE

19.1 Le Prestataire est autorisé à sous-traiter tout ou partie de ses obligations aux termes du Contrat à un ou plusieurs sous-traitants de son choix, sous réserve du respect des dispositions de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975. En tout état de cause, le Prestataire demeure responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de l'ensemble de ses obligations contractuelles et du respect de ses dernières par ses sous-traitants.

19.2 Le Client reconnaît avoir agréé le ou les sous-traitants expressément désignés dans les Conditions Particulières, le cas échéant, conformément à la loi susvisée, ainsi que toute société contrôlée directement ou indirectement par le Prestataire au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce, qu'elle soit située en France ou à l'étranger.

ARTICLE 20. PROCEDURE DE CONCILIATION

20.1 En cas de difficulté dans l'exécution du présent Contrat et préalablement à la saisine de la juridiction compétente, chacune des Parties s'engage à désigner deux personnes de sa société chargées de les

représenter pendant la procédure de conciliation. Ces personnes devront se réunir à l'initiative de la Partie la plus diligente dans les dix (10) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception demandant la tenue d'une réunion de conciliation. L'ordre du jour est fixé par la Partie qui prend l'initiative de la demande de conciliation.

20.2 La procédure de conciliation ne doit pas excéder soixante (60) jours à compter de la réception de la lettre recommandée mentionnée au paragraphe précédent, sauf accord exprès des Parties de prolonger ce délai. Toutefois, les Parties sont convenues qu'elles ne sont pas tenues d'appliquer la procédure de conciliation avant la mise en œuvre d'une procédure d'urgence ou conservatoire, en référé ou par requête.

ARTICLE 21. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

21.1 Le présent Contrat est régi par le droit français.

21.2 Tout litige ou toute contestation auquel l'exécution du présent contrat pourrait donner lieu et qui n'aurait pu faire l'objet d'un accord amiable dans le cadre de la procédure de conciliation relèvera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Montpellier, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

ARTICLE 22. DISPOSITIONS GENERALES

22.1 Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat, ou une partie d'entre elles, est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité du Contrat, ni celle de la clause seulement partiellement concernée.

22.2 Le fait par l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Contrat est indépendant de tout autre contrat conclu ou à conclure entre le Client et le Prestataire.

ARTICLE 23. CESSIONS

23.1 Le présent Contrat ne pourra, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des Parties sans qu'ait été préalablement obtenu l'agrément de l'autre Partie. La Partie dont l'agrément est sollicité devra notifier sa réponse dans les trente (30) jours de la demande, le défaut de réponse s'interprétant comme une acceptation tacite.