



## DÉCISION DU MAIRE

Prise dans le cadre de l'article L 2122-22  
du Code Général des Collectivités Territoriales

**N° DE/2024-023**

**OBJET : MIGRATION DU LOGICIEL E-PAIE VERS BL RH – CONCLUSION D'UN CONTRAT DE SERVICES AVEC LA SOCIETE BERGER LEVRAULT**

L'an deux mille vingt-quatre, le vingt-six du mois de mars ;  
Nous, Philippe PIGEAU, Maire de TORCY ;

**Vu** la délibération du Conseil Municipal de TORCY en date du 15 juin 2020 accordant au Maire certaines des délégations prévues à l'article L 2122-22 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

**Vu** le Code de la commande publique en date du 1er avril 2019, notamment en application des articles L2123-1, R2162-1 à R2162-6, R2162-13 et R2164-14 ;

**Considérant** que la centralisation des données au sein d'un même logiciel permettrait un gain d'efficacité sur l'activité RH, déchargeant les gestionnaires, des tâches chronophages, tout en garantissant la fiabilité des procédures et le respect de la confidentialité des informations ;

**Considérant** à cet effet la proposition commerciale de la société BERGER LEVRAULT jointe à la présente délibération ;

**DÉCIDE :**

**ARTICLE 1 : DE VALIDER** le contrat de services proposé par la société BERGER LEVRAULT – 892, rue Yves Kermen 92100 BOULOGNE BILLANCOURT, qui se décompose comme suit :

| Désignation  | Montant total H.T.                     |
|--|--|
| <b>Droit d'accès BL. RH</b>  | <b>1 607,20€</b>                       |
| <b>Contrat SAAS SEDIT</b><br>BL RH – Pack évolution et<br>BL RH – Pack évolution module complémentaire   | <b>477,40€</b><br><b>Tarif mensuel</b> |
| <b>Contrat Berger Levrault Echanges Sécurisés</b><br>BL connect – Données Sociales   | <b>429,00€</b><br><b>Tarif annuel</b>  |
| <b>Les prestations</b><br>Prestations Pack Evolution<br>Conversion BL. RH<br>Conduite de Projet – ONE – A distance<br>Prestations Pack Evolution – Modules complémentaires | <b>14 424,80€</b>                      |

Ce contrat de services, joint à la présente décision, est conclu pour une durée de 3 ans, à compter de la date d'activation des services souscrits.

**ARTICLE 2 : DE PRÉVOIR** les inscriptions budgétaires correspondantes au budget principal 2024 et suivants.

Certifié exécutoire pour avoir

été reçu à la sous-Préfecture  
le ..... **05 AVR. 2024** .....

et publié, affiché ou  
notifié le ..... **05 AVR. 2024** .....

Le Maire,



Pour extrait conforme,  
Le Maire,



**M. Philippe PIGEAU.**

# Proposition commerciale



## LE PRESTATAIRE

**Berger-Levrault** | 64 rue Jean Rostand – 31 670 Labège  
☎ 0 820 35 35 35 (0,20 € TTC/min +prix appel)  
✉ [courrier@berger-levrault.com](mailto:courrier@berger-levrault.com)  
Siège social : 892 rue Yves Kermen - 92 100 Boulogne Billancourt -  
SA au capital de 12 614 510,44 € - 755 800 646 RCS Nanterre  
Locataire-gérant Novaprove, Expertiz Santé et Médialis  
TVA intracommunautaire : FR 81 755800646 - APE : 5829C  
🌐 [www.berger-levrault.com](http://www.berger-levrault.com)

## LE CLIENT

MAIRIE DE TORCY  
AVENUE DE BOURGOGNE  
71210 TORCY  
FRANCE

Votre interlocuteur

Hervé ATUYER

INGENIEUR D'AFFAIRES

Tél. : 0820 35 35 35

Email : [herve.atuyer@berger-levrault.com](mailto:herve.atuyer@berger-levrault.com)

Références : 22362\_DV0635068

Madame, Monsieur,

Cette proposition est exclusivement destinée à une signature électronique. Elle ne peut pas être imprimée et ne peut être utilisée pour une signature manuscrite\*.

La signature électronique de la Proposition commerciale emporte automatiquement l'acceptation par le Client sans modification, ni altération, ni réserve de l'intégralité des termes et conditions des Documents contractuels suivants :

- Les Conditions particulières qui personnalisent le contrat de services en détaillant le type de contrat souscrit et les services dont bénéficie le Client conformément à sa commande (la Proposition commerciale : récapitulatif des Services et solutions souscrites et leurs tarifs)
- Les Conditions générales de vente
- Les Conditions générales du ou des contrat(s) concerné(s) qui définissent la nature et l'étendue des services et prestations proposés par le Prestataire au Client, leurs modalités d'exécution et les obligations de chacune des Parties.

|                                     |
|-------------------------------------|
| Désignation                         |
| Contrat saas BL                     |
| Contrat de services Bles BL connect |

A compter de la signature électronique de la Proposition commerciale, les Documents contractuels s'appliquent sans réserve ni dérogation quelles que soient les prestations mises en œuvre dans le cadre de ce contrat.

**Date d'entrée en vigueur du ou des contrats attaché(s) à la Proposition commerciale** : date d'activation des services souscrits, désignée la « Date d'effet » du contrat, telle que notifiée au Client dans l'Espace Clients.

Le Client déclare avoir pris connaissance des préconisations matérielles et systèmes minimales nécessaires à la mise en œuvre des Solutions et Services souscrits et s'engage à réaliser toutes modifications lui permettant de disposer d'une configuration minimale en adéquation avant la mise en service de sa commande. Le Client reconnaît qu'un (1) exemplaire de l'ensemble des Documents contractuels susvisés lui a été remis antérieurement à la date de signature de la présente Proposition commerciale, et qu'il a disposé d'un temps suffisant pour les examiner, demander toute information complémentaire, discuter des termes et conditions de sa commande et du ou des Contrats attachés, s'assurer de leur adéquation à ses besoins et contraintes propres, et reconnaît avoir été suffisamment informé. Le Client déclare ainsi s'engager ainsi en toute connaissance de cause.

Le Prestataire rappelle qu'il a mis en place un dispositif de signature dématérialisée avec certification pour la gestion des contrats. Le Client déclare avoir, préalablement à la signature du présent Contrat, pris connaissance de la Convention de Preuve correspondante sur <https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/> et l'avoir acceptée ; elle est jointe pour information en Annexe.

Les Documents contractuels signés sont automatiquement archivés dans l'espace clients.

\* Pour l'émission d'une proposition commerciale à signer au format papier de manière manuscrite, veuillez contacter votre interlocuteur commercial

Fait à Labège, le 14 février 2024

**Pour BERGER-LEVRAULT**

Stéphane MANOU

Directeur Général Collectivités et Administrations

**BERGER-LEVRAULT**

RCS Nanterre 755 800 646

SIRET 755 800 646 00381

64 rue Jean Rostand

31670 Labège

Tél. 0 820 875 875

Fax : 05 61 39 86 64

**Pour le Client**

MAIRIE DE TORCY  
M. Philippe PIGEAU  
[mairie@torcy71.fr](mailto:mairie@torcy71.fr)

Signé électroniquement le 22/02/2024 à 16:01:34

Signé électroniquement le 22/02/2024 à 16:01:29

## CONVENTION DE PREUVE

Le Prestataire a mis en place un dispositif de signature dématérialisée qui propose au Client, à partir de son espace clients accessible à l'adresse <https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/>, une **Signature Avancée**. Il s'agit d'une signature électronique réalisée dans des conditions conformes aux exigences du Règlement « eIDAS » n°910/2014 du 23 juillet 2014. L'identité du signataire est vérifiée préalablement en respectant les procédures imposées par l'opérateur de signature. Cette signature requiert de disposer d'une adresse e-mail.

En application de l'article 1366 du code civil l'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

La présente convention (ci-après « la Convention de Preuve ») a pour objet de définir les conditions dans lesquelles les Parties reconnaissent aux documents signés de manière dématérialisée selon le dispositif mis en place par le Prestataire la qualité de documents originaux et admettent leur force probante au même titre qu'un écrit signé sur support papier.

La Convention de Preuve prend effet à la date de signature pour la durée définie aux Conditions Particulières. La Convention de Preuve est valable pour tous les Contrats du Client énumérés dans l'Accord et tout nouveau contrat que les Parties signeraient pendant la période de validité de la Convention de Preuve. Dans tous les cas, le terme ou la résiliation de la Convention ne remettra pas en cause la force probante des documents signés de manière dématérialisée avant la date de sa résiliation et à l'expiration.

L'identification du Client est assurée à partir des informations saisies par le Client pour le jour de l'opération. Ces informations sont notamment ses nom, prénoms, et son email. Le Client reconnaît que les informations le concernant sont conformes à la réalité et non contestables. En l'état du dispositif, les données d'identification sont transférées au prestataire de services de certification électronique du Prestataire, dans le but de générer un code confidentiel qui sera envoyé au Client par courriel et ce, afin de procéder à la signature dématérialisée de l'opération demandée par le Client.

Ce dernier reconnaît que l'utilisation d'un certificat électronique délivré par un tiers certificateur permet d'exprimer son consentement à la conclusion du document signé de manière dématérialisée et/ou de confirmer la validité de ce document.

Chaque document signé de manière dématérialisée sera adressé par mail au Client et conservé sur son Espace Client. Pendant cette période, le Client pourra à tout moment obtenir une copie papier.

La Convention de Preuve est soumise et interprétée conformément au droit français et tout litige relatif à la Convention de Preuve relève de la compétence des tribunaux civils français.

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles du Client, conformément à la réglementation française et européenne en vigueur relative au traitement et à la protection des données à caractère personnel et notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016. En application de cette réglementation, le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition pour des motifs légitimes et de rectification auprès du Service Juridique, Berger-Levrault, 64, rue Jean Rostand, 31670 Labège.

# Proposition commerciale

Berger  
Levrault

Le 14 février 2024

Berger-Levrault  
Agence CENTRE EST  
361 Allée des Noisetiers  
69760 LIMONEST

MAIRIE DE TORCY  
AVENUE DE BOURGOGNE  
71210 TORCY  
FRANCE

N° document : DV0635068 - 5  
Votre identifiant n° : 631186  
Votre compte n° : 22362

## Pack évolution e magnus RH vers BL RH

| Désignation   | Quantité   | Prix unitaire<br>€ HT* | % remise | Montant €<br>HT* | Taux<br>TVA |    |
|---|--|------------------------|----------|------------------|-------------|----|
| <i>Les remises sont valables dans le cadre d'une commande simultanée des offres :</i>   |  |                        |          |                  |             |    |
| <i>BLRH</i>   |  |                        |          |                  |             |    |
| <i>BL.monPortail RH BL.RH</i>   |  |                        |          |                  |             |    |
| <i>Coffre Fort Numérique</i>  |  |                        |          |                  |             |    |
| <b>DROIT D'ACCES</b>  |  |                        |          |                  |             |    |
| <b>Droit d'Accès BL. RH</b>   |  |                        |          |                  |             |    |
| LO170300  | Droit d'accès BL.RH - évolution e.magnus RH                        | 1                      | 2 296.00 | 30.00            | 1 607.20    | 20 |
| <b>Total droit d'accès HT * :</b>   |  |                        |          | <b>1 607.20</b>  |             |    |
| <b>Contrat SAAS SEDIT - tarif mensuel</b>   |  |                        |          |                  |             |    |
| <i>.. CONTRAT DE SERVICES DE 36 MOIS</i>  |  |                        |          |                  |             |    |
| <i>Pour l'enregistrement de la commande, le contrat joint doit être impérativement retourné, signé et revêtu du cachet officiel.</i>  |  |                        |          |                  |             |    |
| <i>Il doit être accompagné des conditions générales associées dument paraphées (initiales du signataire en bas de chaque page) et / ou de l'administrateur saas si nécessaire .</i> |  |                        |          |                  |             |    |
| <b>BL RH - Pack évolution</b>   |  |                        |          |                  |             |    |
| <i>.. Nombre d'agents de référence au 31-12-22 : 95 agents</i>  |  |                        |          |                  |             |    |
| LO170108  | BL RH - Pack évolution e magnus RH vers BL RH - contrat de 36 mois | 1                      | 471.00   |                  | 471.00      |    |
| LO170109  | BL RH - KSL - 36 mois  | 1                      |          |                  |             | 20 |
| LO170110  | e.paie - Contrat de 36 mois  | 1                      |          |                  |             | 20 |
| LO170111  | e.agent - Contrat de 36 mois                                       | 1                      |          |                  |             | 20 |
| LO170113  | e.carrières (dont médailles et sanctions) - Contrat de 36 mois     | 1                      |          |                  |             | 20 |
| LO170114  | e.absences - Contrat de 36 mois                                    | 1                      |          |                  |             | 20 |
| LO170147  | e.titularisation- Contrat de 36 mois                               | 1                      |          |                  |             | 20 |
| LO170245  | Veille réglementaire BL.RH - contrat de 36 mois                    | 1                      |          |                  |             | 20 |
| LO170167  | e.gestion de la Norme M57 - contrat de 36 mois                     | 1                      |          |                  |             | 20 |

Offre valable jusqu'au 30 mars 2024

# Proposition commerciale

Berger  
Levrault

Le 14 février 2024

N° document : DV0635068 - 5  
Votre n° client : MAIRIE DE TORCY - 71210 - TORCY

| Désignation  | Quantité | Prix unitaire<br>€ HT* | % remise | Montant €<br>HT* | Taux<br>TVA |
|--|----------|------------------------|----------|------------------|-------------|
| LO170243 Interface - e.gf evolut°, BLGF ou sedit GF - BL.RH - contrat de 36 mois <i>INCLUS</i> | 1        |                        |          |                  | 20          |
| <i>Soit pour la durée du contrat un total de 16956.00 € HT (hors indexation).</i>              |          |                        |          |                  |             |
| <b>BL RH - Pack évolution - module(s) complémentaire(s)</b>                                    |          |                        |          |                  |             |
| LO170163 e.IJSS - Contrat de 36 mois   | 1        | 32.00                  | 80.00    | 6.40             | 20          |
| <i>Soit pour la durée du contrat un total de 230.40 € HT (hors indexation).</i>                |          |                        |          |                  |             |

**Total tarif mensuel \* : 477.40**

## CONTRAT Berger Levrault Echanges Sécurisés

*Pour l'enregistrement de la commande, le contrat joint doit être impérativement retourné, signé et revêtu du cachet officiel. Il doit être accompagné des conditions générales associées dument paraphées (initiales du signataire en bas de chaque page) et de la déclaration de votre administrateur SAAS tamponnée et signée.*

### BL.connect - Données Sociales- Tarif annuel

*Sur la base du Nombre total d'agents et d'élus (y compris emplois temporaires et saisonniers) déclaré au 31/12/20 pour la totalité de vos établissements (marie, CCAS, autres...).*  
*En cas de modification juridique de la structure le 1er janvier de l'année en cours, nombre d'agents payés sur la dernière paie établie.*  
*Soit de 75 à 99 agents*

|   |   |        |  |        |    |
|---|---|--------|--|--------|----|
| LO170555 BL.connect Données Sociales BL.RH - contrat de 3 ans | 1 | 429.00 |  | 429.00 | 20 |
|---|---|--------|--|--------|----|

**Total tarif annuel \* : 429.00**

## LES PRESTATIONS

### Prestations Pack evolution

|   |     |        |       |          |    |
|---|-----|--------|-------|----------|----|
| PR170696 Ouverture de compte - à distance (en jour)                           | 1   | 770.00 | 8.00  | 708.40   | 20 |
| <i>.. suite mise en place du referentiel métier</i>                           |     |        |       |          |    |
| PR170418 Paramétrage standard e.paie BL RH un budget - (en jour) - à distance | 0.5 | 780.00 | 8.00  | 358.80   | 20 |
| <i>...Pour 1 SIREN</i>  |     |        |       |          |    |
| PR170419 Paramétrage e.absences BL RH (en jour) - à distance                  | 0.5 | 780.00 | 8.00  | 358.80   | 20 |
| PR170420 Paramétrage du mandatement BL RH (en jour) - à distance              | 0.5 | 780.00 | 50.00 | 195.00   | 20 |
| <i>...Pour 1 SIRET</i>  |     |        |       |          |    |
| PR170421 Formation de base Pack évolution BLRH (en jour)                      | 4   | 980.00 |       | 3 920.00 | 0  |
| <i>.. agent, paie, DSN, absence, bilan social</i>                             |     |        |       |          |    |
| FD170508 Format° BL.RH - e.absences- gest° des congés (en jour) - à distance  | 0.5 | 780.00 |       | 390.00   | 0  |
| PR170402 Formation BL.RH - avancements échelon et grade (en jour)             | 1.5 | 980.00 |       | 1 470.00 | 0  |
| PR170429 Accompagnement 1ere Campagne d'avancement - BL RH (en jour)          | 1   | 980.00 | 8.00  | 901.60   | 20 |

**Offre valable jusqu'au 30 mars 2024**

Berger-Levrault | 892 rue Yves Kermen - 92 100 Boulogne Billancourt - SA au capital de 12 614 510,44 € - 755 800 646 RCS Nanterre  
Locataire-gérant Novaprove, Expertiz Santé et Medialis - TVA intracommunautaire : FR 81 755800646 - APE : 5829C

www.berger-levrault.com

# Proposition commerciale

Berger  
Levrault

Le 14 février 2024

N° document : DV0635068 - 5  
Votre n° client : MAIRIE DE TORCY - 71210 - TORCY

| Désignation   | Quantité | Prix unitaire<br>€ HT* | % remise | Montant €<br>HT* | Taux<br>TVA |
|---|----------|------------------------|----------|------------------|-------------|
| PR170422 Assistance 1ère paie BL RH (en jour)   | 1        | 980.00                 | 8.00     | 901.60           | 20          |
| PR170584 Assistance 2ème paie BL.RH (en jour) - à distance  | 0.5      | 780.00                 | 8.00     | 358.80           | 20          |
| PR170647 Assistance à la 1ère DSN en réel avec BL.RH (en jour) - à distance   | 0.5      | 780.00                 | 8.00     | 358.80           | 20          |
| <b>Conversion BL.RH</b>   |          |                        |          |                  |             |
| PR170424 Conversion des données agent et dernières situations (progiciel BL )<br>.. un forfait par base de données à récupérer<br>.. données agents, historique de carrières et absences maladies | 1        | 1 130.00               |          | 1 130.00         | 20          |
| PR170425 Conversion historique des bulletins (progiciel BL) - Année en cours<br>.. un forfait par base de données à récupérer   | 1        | 570.00                 |          | 570.00           | 20          |
| <b>Conduite de Projet - ONE - A distance</b>  |          |                        |          |                  |             |
| PR170426 Conduite de projet One - BL.RH (forfait)   | 1        | 1 690.00               |          | 1 690.00         | 20          |
| <b>Prestations Pack evolution - Module(s) complémentaire(s)</b>   |          |                        |          |                  |             |
| PR170444 Paramétrage BLRH - interface e.gf evolution (en jour) - à distance   | 0.5      | 780.00                 | 8.00     | 358.80           | 20          |
| PR170476 Interop-Synchronisat° répertoires d'échanges de fichiers (en jour) - à distance  | 0.5      | 770.00                 | 8.00     | 354.20           | 20          |
| PR150423 Modification d'un paramétrage d'un compte BLES (Forfait)   | 1        | 400.00                 |          | 400.00           | 20          |
| <b>Total des Prestations * :</b>  |          |                        |          | <b>14 424.80</b> |             |

\* en euros HT, TVA au taux en vigueur en sus

| Détail TVA            | Montant € HT | % TVA | Montant TVA |
|-----------------------|--------------|-------|-------------|
| TVA sur débits        | 1 607.20     | 20    | 321.44      |
| TVA sur encaissements | 9 551.20     | 20    | 1 910.24    |
| TVA sur débits        | 5 780.00     | 0     | 0.00        |

Vos interlocuteurs :

**Hervé ATUYER**  
INGENIEUR D'AFFAIRES  
Tél. : 0820 35 35 35  
Fax : 05 61 39 86 64  
Email: herve.atuyer@berger-levrault.com

Le délai de livraison est d'environ 8 à 12 semaines à compter de l'enregistrement de la commande.

Offre valable jusqu'au 30 mars 2024

Berger-Levrault | 892 rue Yves Kermen - 92 100 Boulogne Billancourt - SA au capital de 12 614 510,44 € - 755 800 646 RCS Nanterre  
Locataire-gérant Novaprove, Expertiz Santé et Medialis - TVA intracommunautaire : FR 81 755800646 - APE : 5829C

www.berger-levrault.com

# Migration de données : livraison et conservation des données



## **1. RECUPERATION DES DONNEES**

En amont du traitement par Berger-Levrault, vos données seront récupérées par le service Migration via un transfert WESEND ou FTPS comme défini dans notre Politique de sécurité du système d'information (PSSI).

## **2. TRAITEMENT**

Le traitement de vos données est effectué sur des environnements sécurisés et hébergés en France.

Durant la phase de traitement en production par Berger-Levrault, vous ne devez pas saisir de nouvelles données dans votre application, sauf à les ressaisir ensuite par vos soins.

## **3. LIVRAISON DES DONNEES MIGREES**

Vous recevrez :

- Les données migrées en production dans le progiciel cible.
- Vos bases de données avant et après migration pour conservation.

Les données seront mises à votre disposition via WESEND ou sur notre serveur FTPS pendant 10 jours ouvrés. Durant cette période, vous devez récupérer toutes les données mises à disposition selon les modalités qui vous seront communiquées. Passé ce délai, elles seront supprimées.

La récupération sur WESEND ou le FTPS et la conservation des bases de données dans un endroit sécurisé vous appartenant, accessible uniquement aux personnes habilitées, est sous votre responsabilité. Ces données seront indispensables dans le cadre d'une éventuelle réclamation au-delà des 45 jours après livraison. Nous vous préconisons la suppression de cette sauvegarde des données sous 12 mois.

## **4. VALIDATION DE LA CONFORMITE DES DONNEES MIGREES**

Dans le cadre de votre récupération de données, vous **devez impérativement vérifier la conformité des données** migrées dans l'application cible.

A compter de la remise de la base de données en production dans le progiciel cible, vous disposez de **45 jours** pour contrôler la conformité de la migration, du bon fonctionnement de la solution et pour nous signaler tout ajustement nécessaire.

A défaut de réponse de votre part dans ce délai, les données transférées seront réputées conformes à vos attentes et la récupération sera considérée satisfaisante.

Toute réclamation qui interviendrait au-delà de ce délai, devrait faire l'objet d'une nouvelle intervention de nos services au tarif en vigueur au jour de la commande.

## **5. CONSERVATION DES BASES DE DONNEES**

Berger-Levrault ne conservera pas les bases de données au-delà des 45 jours après la livraison dans votre progiciel.

# Migration de données : livraison et conservation des données



## 6. IDENTIFICATION DE L'ETABLISSEMENT

Dénomination de la structure

SIREN/SIRET  /

Commune  Code Postal

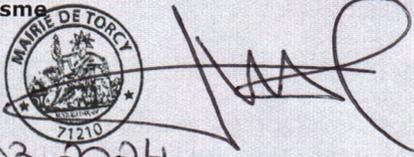
## 7. IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT LÉGAL ou DE LA PERSONNE HABILITE A SIGNER

Nom et prénom

Fonction

Téléphone  Adresse courriel

Signature du représentant légal ou du mandataire et cachet de l'organisme



Date :   
j j m m a a a a

## CONTRAT DE SERVICES

Le présent contrat est conclu entre :

LE PRESTATAIRE  
**BERGER-LEVRULT**, société anonyme, locataire-gérant  
Novaprove, Expertiz Santé, Medialis, 892, rue Yves  
Kermen, 92100 Boulogne-Billancourt.  
RCS Nanterre 755 800 646.  
**Adresse pour toute correspondance et règlement : 64,  
rue Jean Rostand, 31670 Labège.**

LE CLIENT  
MAIRIE DE TORCY  
AVENUE DE BOURGOGNE  
71210 TORCY  
FRANCE

Ce contrat, qui constitue l'expression du plein et entier accord des Parties, se compose des Documents principaux suivants :

- Le présent contrat revêtu de la signature du Client et du Prestataire et ses Conditions Générales d'une part, qui définissent la nature et l'étendue des services et prestations proposés par le Prestataire au Client, leurs modalités d'exécution et les obligations de chacune des Parties.
- Les Conditions Particulières d'autre part, qui personnalisent le contrat de services en détaillant le type de contrat souscrit et les services dont bénéficie le Client conformément à sa commande.

Le contrat prend effet à la date d'activation des services souscrits, désignée la « Date d'effet » du contrat, telle que notifiée au Client dans l'Espace Clients.

Le Client reconnaît avoir reçu et accepté du Prestataire, préalablement à la signature du présent contrat, les conditions Générales du contrat et, après en avoir pris pleine et entière connaissance, déclare que le présent contrat constitue l'expression de l'entier accord des Parties.

La signature électronique de la proposition commerciale afférente à ce contrat de services emporte l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales et Particulières, qui s'appliquent sans réserve ni dérogation quelles que soient les prestations mises en œuvre dans le cadre de ce contrat.

Le Prestataire rappelle qu'il a mis en place un dispositif de signature dématérialisée avec certification pour la gestion des contrats. Le Client déclare avoir, préalablement à la signature du présent Contrat, pris connaissance de la Convention de Preuve correspondante sur <https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/> et l'avoir acceptée ; elle est jointe pour information en Annexe. Conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil, le présent acte est signé électroniquement par le représentant habilité respectif des Parties mentionné dans les comparutions. Chaque Partie reconnaît qu'elle a reçu toutes les informations requises pour la signature électronique du présent acte et qu'elle a signé l'acte par voie électronique en toute connaissance de la technologie utilisée et de ses conditions générales, et renonce par conséquent à toute réclamation et/ou action en justice afin de remettre en cause la fiabilité de ce système de signature électronique et/ou son intention de conclure l'acte. En outre, conformément aux dispositions de l'article 1375 du Code civil, l'obligation de remise d'un exemplaire original papier à chacune des Parties n'est pas nécessaire comme preuve des engagements et obligations de chaque Partie à cet accord. La remise d'une copie électronique de l'acte à chacune des Parties constitue une preuve suffisante et irréfutable des engagements et obligations de chaque Partie au présent acte.

## ANNEXE AU CONTRAT DE SERVICES SAAS BL BL RH

**Adresse du portail d'accès :** <https://bl.rh2.berger-levrault.com>  
<https://bl.rh.berger-levrault.com>  
<https://bl.rh3.berger-levrault.com>

### **Services applicatifs :**

Peuvent être proposés par le Prestataire au Client, dans le cadre du présent Contrat, les Services applicatifs suivants\* :  
 \* sous réserve que le Client dispose de l'environnement technique requis.

- e.paie
- e.agent
- e.rapport social unique
- e.carrière
- e.titularisation
- e.absences
- e.accident du travail
- e.GPEC
- e.evaluation
- e.recrutement
- e.formation
- e.suivi médical
- e.missions
- e.ijs
- BL.décisions RH
- BL.connect Données sociales
- BL.connect actes RH
- BL.connect coffre-fort numérique Digiposte
- BL.monPortail RH
  - mes absences
  - mon dossier RH
- e.gestion de la norme
- Interface finance Coriolis V4.5 V4.7 V5.0
- Interface finance Grand Angle
- Interface finance JVS millésime
- Interface finance Cosoluce
- Interface finance Ciril
- Interface finance Astre
- Interface finance Nemausic
- Interface fiance Eksae Y2
- Interface sortante Horoquartz
- Interface sortante Lea – Gras savoye
- Interface sortante Chimed
- Interface sortante Sis Medical
- Interface ProrisqInterface entrante Medisap
- Interface sortante Atal
- Interface sortante Notilus
- Flux sortant RH\_Export
- Interface sortante Bodet – Kelio
- Interface sortante Incovar
- Interface sortante Octime

### **Modalités dérogatoires aux Conditions Générales**

#### **Assistance à l'utilisation (article 4.2)**

En regard des informations fournies par le Client, le Prestataire s'efforcera de résoudre par téléphone les difficultés d'utilisation et anomalies des Services applicatifs et de la Solution rencontrées par le Client, en lui fournissant les explications nécessaires et les procédures à suivre. Le Prestataire réalisera ces interventions avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique et des Données du Client.

Les délais d'intervention de l'Assistance Clients sont fonction du niveau de gravité de l'incident déclaré, ainsi qu'il suit.

Pour les incidents de niveau 0 ou 1, le Prestataire met en œuvre un traitement correctif urgent permettant de tenter de résoudre le dysfonctionnement rencontré par tous moyens au plus tard dans les deux jours ouvrés suivant l'enregistrement de l'incident. Pour les incidents de niveaux 2 et 3, le Prestataire s'engage à informer le Client de la date de mise à disposition d'une version corrective dans les cinq jours ouvrés suivant l'enregistrement de l'incident. Le délai de livraison d'une version corrective d'un incident de niveau 2 est compris entre 4 et 8 semaines.

Les demandes d'amélioration sont examinées par le Prestataire, en regard des attentes de l'ensemble de ses clients, pour envisager leur éventuelle intégration dans une version majeure ultérieure de la Solution et des Services applicatifs. Chaque intervention dans ce cadre est déclenchée par le Client. Le Client autorise le Prestataire à accéder aux Données du Client pour la résolution de tous problèmes techniques et d'exploitation des Services applicatifs entrant dans le cadre du présent Contrat. Le délai d'attente pour une mise en relation avec un technicien n'est pas garanti. Selon la difficulté rencontrée, le technicien peut proposer au Client de le contacter à une heure convenue avec lui et/ou de lui adresser une réponse par courriel. Seuls les Utilisateurs, au sens du présent Contrat, sont habilités à contacter l'assistance téléphonique.

### **Paramétrage de référence BL RH (article 4.3)**

La maintenance prévue aux Conditions Générales est limitée au paramétrage de référence de la Solution et des Services applicatifs pour les agents entrant dans les cadres d'emploi standard.

Ce paramétrage comprend 4 domaines fonctionnels :

- **Thème rubrique**
  - Les Caisses
  - Les Rubriques
  - Les Libellés d'indexation
  - Les Libellés de pondération
  - Les Libellés de saisie
  - Les Types de régularisation
- **Thème statut**
  - Les Indices
  - Les Positions
  - Les Statuts
  - Les Types de temps
- **Thème grade**
  - Les Conditions d'avancement de grade
  - Les Avis
  - Les Cadres d'emploi
  - Les Catégories
  - Les Échelles
  - Les Filières
  - Les Grades
  - Les Groupes hiérarchiques
  - Les Grilles indiciaires
- **Thème barème**
  - Les Barèmes
  - Les Matrices
  - Les Formules
  - Les Modèles de recherche
  - Les Variables

Le Prestataire prend en charge, selon les modalités définies ci-après, sur demande du Client, la mise à jour des éléments suivants :

- Plan de paie ;
- Le bordereau Urssaf ;
- Les modèles d'arrêtés ;
- Le paramétrage TOTEM.

### **Suivi spécifique des évolutions des statuts FPH/FPT - BL RH (article 4.4)**

Le Prestataire fournit au Client pour le Paramétrage de Référence défini en annexe 4 un service de Veille Statutaire pour la Solution et les Services applicatifs. Le Prestataire met à disposition du Client des informations régulières sur l'ensemble des évolutions statutaires et réglementaires dans le domaine de la fonction publique hospitalière et territoriale, au moyen de flashs d'informations diffusés sur l'Espace Clients, ainsi que des suggestions pour le paramétrage des évolutions ou modifications statutaires ou réglementaires dans le progiciel utilisé. La périodicité de diffusion des informations est fonction de l'actualité réglementaire des domaines couverts par le contrat. Le Client est informé par courriel de la mise à disposition d'un flash d'information, de la documentation détaillée des propositions de paramétrages ou de fichiers intégrant de nouvelles rubriques de paye importables sur l'espace Clients et accède à ce dernier au moyen du code d'accès et du mot de passe personnels et confidentiels qui lui ont été communiqués lors de la souscription du contrat.

La périodicité de diffusion des informations, supports d'aides et mises à jour est fonction de l'actualité réglementaire des domaines couverts par le progiciel.

Les conditions de ce service sont entièrement dépendantes de la réglementation en vigueur et de son évolution. Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable des conséquences directes ou indirectes pour le Client de l'évolution de ce service. L'objectif du service est de diffuser des actualités et informations réglementaires. Elles ne peuvent faire l'objet d'une quelconque garantie ou d'une quelconque certification quant à leur validité, leur effectivité, leur applicabilité. En effet, seules les informations provenant d'une source officielle font foi, et en matière d'information juridique, c'est en effet le Journal Officiel de la République française qui est habilité à publier et diffuser la plupart des textes. Les actualités et informations publiées ne constituent en aucun cas un avis ou un conseil professionnel ou juridique. Le Client et les utilisateurs de ces informations ne sauraient être dispensés de consulter les textes cités en référence par le Prestataire. En effet, même si les flashs sont préparés avec le plus grand soin et la plupart des informations qu'ils contiennent, apparaissent comme étant à jour à la date de leur diffusion, il appartient à tout utilisateur de vérifier qu'il s'agit bien de dispositions applicables avant d'en faire usage ou de prendre

**ANNEXE AU CONTRAT DE SERVICES SAAS  
PREREQUIS – INFORMATIONS IMPORTANTES - BLES - BL CONNECT**

---

Pour utiliser la Solution et les Services applicatifs, le Client doit disposer d'un accès internet de type fibre, ADSL ou SDSL et d'une bande passante suffisante ainsi que des moyens techniques et informatiques nécessaires à la mise en œuvre de la Solution tels qu'ils lui ont été présentés par le Prestataire ;

- être titulaire pour les Services applicatifs concernés (liste ci-dessous) d'un certificat électronique valide et non révoquant dit RGS \*\* par agent signataire et/ou télétransmetteur que le Client aura désigné pour le représenter. Les certificats électroniques exclus du présent Contrat peuvent être commandés de manière distincte auprès du Prestataire ou d'une autorité de certification agréée. Pour permettre la continuité du bénéfice de la signature électronique, ces certificats doivent demeurer valables pendant toute la durée du présent Contrat. L'acquisition de ces certificats et leur renouvellement sont exclus du présent Contrat et sont sous la responsabilité et à la charge du Client.

Requièrent un certificat électronique, les Services applicatifs ci-dessous :

- Télétransmission Actes et Hélios ;
- i. Parapheur pour l'usage signature électronique ;

Par ailleurs, pour l'utilisation des Services Applicatifs Actes et PES-V2, le Client doit avoir conclu avec les services de la trésorerie et/ou de la préfecture, les conventions requises pour lui permettre l'utilisation de procédures dématérialisées. Une copie de ces conventions est à remettre au Prestataire afin que ce dernier puisse réaliser la prestation d'ouverture du compte du Client et les paramétrages nécessaires pour la mise en œuvre des Services applicatifs correspondants.

Le Client est informé que les prérequis sont susceptibles d'évoluer à tout moment pendant la durée du présent Contrat, compte tenu notamment de l'évolution de la technique. Le Client dispose en permanence sur son Espace Clients de la liste des prérequis des Services applicatifs souscrits à l'adresse :

[https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/documents/Preco\\_matos/Preconisations\\_techniques\\_BLES.pdf](https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/documents/Preco_matos/Preconisations_techniques_BLES.pdf).

En sus des dispositions prévues en termes de disponibilité aux conditions générales, le Client Utilisateur des Services applicatifs PES et/ou ACTES, est informé que, sur décision du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, la Solution pourra être rendue inaccessible dans les conditions suivantes :

Concernant la norme PES, en cas d'interruption programmée du service et notamment pendant les périodes de maintenance ou de régulation de flux organisées par le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, le Prestataire est tenu d'adapter sa capacité de stockage afin de pouvoir stocker les flux transmis par le Client qui n'auront pu être retransmis sur la plate-forme du ministère du fait de l'interruption de service, pendant 2 jours ouvrés. Il est précisé que de telles interruptions n'impactent pas l'accessibilité aux fonctionnalités de la Solution.

Concernant la norme ACTES, le Prestataire informe le Client que pour des besoins de maintenance du système, le ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités territoriales est susceptible d'interrompre le fonctionnement de la Solution pendant quelques heures ouvrées dans la limite d'une demi-journée par mois. Le ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités territoriales s'est engagé, dans le cadre de la convention conclue avec le Prestataire, à prévenir le Prestataire de l'interruption de service 3 jours ouvrés avant la date prévue. Le Prestataire s'engage à en aviser le Client dans un délai de 8 heures ouvrées suivant la réception de cette information.

Le Prestataire s'engage à adapter sa capacité de stockage afin de pouvoir stocker des actes transmis par le Client qui n'auront pu être retransmis sur la plate-forme du ministère, du fait de cette interruption de service, pendant 2 jours ouvrés. Le Client est informé qu'en cas de force majeure, le ministère se réserve le droit de demander à ce que les transmissions soient réalisées sous forme papier jusqu'à la résolution des dysfonctionnements existants.

## ANNEXE AU CONTRAT DE SERVICES SAAS LISTE DES CONNECTEURS - BLES - BL CONNECT

La mise en service de ces Connecteurs, dans le cadre du présent Contrat, peut nécessiter des prestations de paramétrage, de formation ou des certificats électroniques qui sont exclus du présent Contrat et qui devront faire l'objet d'une commande complémentaire auprès du Prestataire.

### BL.CONNECT CHORUS PRO

Plateforme dédiée :

- Solution permettant l'interconnexion entre les applications métiers de gestion financière Berger-Levrault et Chorus Portail Pro afin d'automatiser :
  - La connexion et l'authentification de l'entité du Client à son compte Chorus Portail Pro.
  - Télécharger les factures électroniques déposées par les fournisseurs.
  - Mettre à disposition les factures électroniques des budgets du Client.
  - Mettre à jour les statuts de traitement des factures dans Chorus Portail Pro.

### BL.CONNECT DONNEES SOCIALES

Plateforme dédiée :

- Solution permettant l'interconnexion entre les applications métiers de gestion des ressources humaines Berger-Levrault et Net-Entreprises afin d'automatiser :
  - La connexion et l'authentification de l'entité du Client à son compte Net-Entreprises.
  - Télétransmission des déclarations sociales nominatives.
  - Télétransmission à l'administration fiscale de la liste des agents/salariés.
  - Téléchargement du fichier des agents/salariés complété des taux de prélèvements retenus (y compris neutre) pour les agents/salariés.
  - Téléchargement des comptes-rendus métiers venant des différents organismes de protection sociale.
  - Mise à disposition du fichier des taux par agents/salariés des établissements.

### BL.CONNECT PROSPECTIVE SIMCO :

Plateforme dédiée :

- Outil de gestion des échanges en mode dématérialisé et sécurisé des Données entre le progiciel de gestion financière @Berger-Levrault et la solution Prospective @Simco.

### CONNECTEURS APPLICATIFS

- **Adhérents e.megalis :**
  - BL.connect Tdt Megalis Actes
  - BL.connect Tdt Megalis Hélios
  - BL.connect parapheur Megalis – PES
  - BL.connect parapheur Megalis – usage interne visa GF
  - BL.connect parapheur Megalis – usages bureautiques
- **Adhérents à des Opérateurs agréés ayant signé une convention avec Berger-Levrault** (Liste des opérateurs agréés e.bourgogne, Gironde Numérique, Somme Numérique, CDG 38, CDG 85, CDG 59) :
  - BL.connect – adhérent Opérateur agréé - Tdt S2low Libriciel Actes
  - BL.connect – adhérent Opérateur agréé - Tdt S2Low Libriciel Hélios
  - BL.connect – adhérent Opérateur agréé - parapheur Libriciel – PES
  - BL.connect – adhérent Opérateur agréé - parapheur Libriciel – usage interne visa GF
  - BL.connect – adhérent Opérateur agréé - parapheur Libriciel – usages bureautiques
- **OMNIKLES :**
  - BL.connect – Tdt OMNIKLES Actes
  - BL.connect – Tdt OMNIKLES Hélios – nécessite un connecteur par établissement – SIRET
- **SRCI :**
  - BL.connect Tdt XBUS SRCI Hélios
  - BL.connect parapheur XBUS SRCI – API REST - PES
  - BL.connect parapheur XBUS SRCI – API REST – usage interne visa GF
  - BL.connect parapheur XBUS SRCI – API REST – usages bureautiques
  - BL.connect parapheur XBUS SRCI – API SOAP - PES
  - BL.connect parapheur XBUS SRCI – API SOAP – usage interne visa GF
  - BL.connect parapheur XBUS SRCI – API SOAP – usages bureautiques
- **SPL-Xdemat** (Seules les collectivités des départements de l'Aisne, des Ardennes, de l'Aube, de la Marne, de la Haute-Marne et de la Meuse peuvent demander leur adhésion à la société SPL-Xdemat)
  - Bus BL – Tdt SPLX Demat – Hélios
- **FAST – Docaposte :**
  - BL.connect – Tdt Docaposte FAST – Hélios
  - BL.connect – Tdt Docaposte FAST – Actes
  - BL.connect – Docaposte FAST parapheur – PES
  - BL.connect – Docaposte FAST parapheur – usage interne visa GF
  - BL.connect – Docaposte FAST parapheur – usages bureautiques
- **STELA – BUS PAULL :**
  - BL.connect - Tdt STELA Actes via BPM
  - BL.connect – Tdt STELA Hélios via BPM
  - BL.connect - parapheur SESILE via BPM – PES
  - BL.connect - parapheur SESILE via BPM – usage interne visa GF
  - BL.connect - parapheur SESILE via BPM – usages bureautiques
- **Libriciel :**
  - BL.connect Tdt S2low Libriciel Actes
  - BL.connect Tdt S2low Libriciel Hélios
  - BL.connect parapheur Libriciel – PES
  - BL.connect parapheur Libriciel – usage interne visa GF
  - BL.connect parapheur Libriciel – usages bureautiques
  - BL.connect SAE ASALAE
- **API :**
  - BL.connect SAE T@act

une décision. Ces informations peuvent être copiées librement pour tout usage personnel. Par contre, toute exploitation à des fins commerciales est interdite. Toute autre copie doit reproduire le présent avertissement. Ni les services publics, ni le Prestataire ne peuvent être tenus pour responsables vis-à-vis de quiconque des conséquences éventuelles de l'utilisation de ces informations.

### **Conditions financières**

L'unité de référence est l'agent.

Les Conditions Particulières définissent le nombre d'agents pour lesquels le Contrat a été souscrit (ci-après l'« Unité de Référence »). En cas d'augmentation du nombre d'agents en cours d'année et/ou pendant la durée du Contrat au-delà de l'Unité de référence, le prix des Services applicatifs objet du présent Contrat n'est pas réajusté sauf indexation annuelle définie aux conditions générales.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT SAAS BL

### ARTICLE 1 – ENVIRONNEMENT ET OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les modalités selon lesquelles le Prestataire met à disposition du Client des Services applicatifs permettant l'utilisation de la Solution et comprenant d'une manière indissociable, pendant la durée du présent Contrat :

- un droit d'accès aux Services applicatifs permettant l'utilisation de la Solution ;
- un droit d'utilisation de la Solution éditée par le Prestataire ;
- l'usage en ligne d'un ou plusieurs Connecteurs applicatifs souscrits par le Client pour tout échange d'informations entre la Solution et/ou d'autres progiciels ;
- un ensemble de services, ci-après définis, notamment d'hébergement et de sauvegarde des Données, de maintenance et d'assistance.

Le Client est informé que pour le bénéfice du présent Contrat, il doit disposer d'un accès au réseau internet ainsi que des moyens techniques et informatiques nécessaires à la mise en œuvre de la Solution tels qu'ils lui ont été présentés par le Prestataire. Par conséquent, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Prérequis techniques encadrant le bénéfice du présent Contrat pour l'usage conforme de la Solution ainsi que ses Services applicatifs et déclare les accepter comme tels, comme un préalable obligatoire à la fourniture des droits et services objet du présent Contrat.

### ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les Parties conviennent que chacun des termes figurant dans les présentes Conditions Générales aura le sens défini ci-après :

|  |  |
|--|--|
| <b>PARTIE(S)</b>                       | Désigne(nt) le Client et le Prestataire, ci-après désignés collectivement « Parties » et individuellement « Partie ».  |
| <b>CONTRAT</b>                         | Désigne collectivement le Contrat, les présentes Conditions Générales, les Annexes et les Conditions Particulières   |
| <b>CONDITIONS PARTICULIÈRES</b>        | À la souscription du Contrat, les Conditions Particulières sont constituées par la Confirmation de Commande. La Confirmation de Commande, établie sur la base de la commande du Client, comporte les noms, adresse et qualité du Client, la date d'effet du Contrat, si nécessaire le nombre pris en compte au titre de l'Unité de référence, la nature et le prix des Services souscrits ainsi que le cas échéant les modalités de facturation. Lors de la reconduction du Contrat, les Conditions Particulières sont constituées par le Contrat de Services, ses Annexes et le Tarif de Base Annexe (TBA). |
| <b>UTILISATEUR</b>                     | Désigne tout Utilisateur des Services applicatifs et de la Solution qui a été désigné par le Client. Chaque Utilisateur est doté d'un identifiant unique.  |
| <b>UNITE DE REFERENCE</b>              | L'Unité de Référence associée à la Solution et/ou aux Services applicatifs est mentionnée en Annexe. Le nombre pris en compte au titre de l'Unité de Référence pour la détermination du Tarif de Base est déterminé aux Conditions Particulières.  |
| <b>SOLUTION / SERVICES APPLICATIFS</b> | Désignent les services applicatifs proposés en mode Saas par le Prestataire dans le cadre de l'utilisation de la Solution par le Client. La liste des Services applicatifs figure en Annexe et/ou au Tarif de Base Annexe.   |
| <b>DONNÉES</b>                         | Désignent les informations (dont les données à caractère personnel (DCP)) dont le Client est propriétaire et/ou responsable et qu'il saisit, transmet et traite dans le cadre de son utilisation de la Solution et/ou des Services applicatifs.  |
| <b>SERVEUR</b>                         | Désigne le système informatique, les serveurs virtuels administrés et gérés par le Prestataire dédiés aux services souscrits par le Client et utilisant comme vecteur de communication le réseau internet.   |
| <b>CONNECTEURS APPLICATIFS</b>         | Désigne la solution technique qui permet d'assurer les interactions et échanges d'informations entre les Progiciels Berger-Levrault, et/ou la Solution et/ou les applications (tiers de télétransmission, progiciels de gestion, etc.) édités par des tiers distincts du Prestataire. Pour l'utilisation d'une application tierce en lien avec la Solution, le Client doit bénéficier d'un droit d'usage au Connecteur correspondant à l'application tierce concernée dans les conditions de l'article « Utilisation de Connecteurs applicatifs ».   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>DATE D'OUVERTURE DU SERVICE</b> | Le terme désigne la date de notification par le Prestataire par courriel au Client de la réalisation de la prestation d'Ouverture du Service du Client.  |
| <b>PRÉREQUIS TECHNIQUES</b>        | Désignent la dernière version de la liste des caractéristiques des matériels et dispositifs informatiques préconisés par le Prestataire et devant être mis en œuvre et respectée par le Client pour accéder à la Solution, objet du présent Contrat. Les Prérequis techniques sont susceptibles d'évolution et la dernière version est accessible à tout moment sur l'Espace Clients. Il appartient au Client d'assurer l'évolution des postes de travail de ses Utilisateurs conformément à l'évolution des Prérequis techniques. |
| <b>ESPACE CLIENTS</b>              | Désigne le portail de services que le Prestataire met à disposition du Client et des Utilisateurs de la Solution. Le Portail est accessible à l'adresse : <a href="https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/index.php">https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/index.php</a> ou à toute autre adresse communiquée par le Prestataire  |

### ARTICLE 3 – UTILISATION DE LA SOLUTION

**3.1. Utilisation de la Solution et des Services applicatifs :** le Client accède à la Solution et aux Services applicatifs par le biais du portail mis à disposition par Berger-Levrault dont l'adresse figure en Annexe et/ou a été communiquée par écrit de manière distincte au Client. Le Prestataire consent au Client, pour la durée du présent Contrat, le droit personnel, non exclusif et non cessible d'utiliser la Solution. L'usage de la Solution n'est concédé au Client que dans le seul et unique but de lui permettre l'utilisation des Services applicatifs auxquels il a souscrit. Le Client s'interdit de mettre la Solution à disposition d'un tiers et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier et sans que cette liste ne soit limitative, toute adaptation, modification, traduction ou décompilation. L'accès s'effectue à partir de tout ordinateur du Client dont les caractéristiques techniques sont conformes aux Prérequis techniques pour le fonctionnement correct de la Solution et des Services applicatifs, au moyen des identifiants fournis à chaque Utilisateur désigné par le Client.

**3.2. Utilisation de Connecteurs applicatifs :** Le Prestataire concède au Client, après souscription de l'option correspondante, le droit d'usage d'un Connecteur Applicatif référencé à l'Annexe « Liste des connecteurs » avec l'application tierce avec laquelle le Client souhaite interfacier la Solution et/ou aux Conditions particulières. La mise en service d'un Connecteur Applicatif nécessite des prestations de paramétrage de manière à ce que les opérations du Client dans le cadre de la Solution puissent être exportées vers ou réalisées au moyen de l'application tierce, des prestations de formation et/ou l'acquisition de certificats électroniques. Le prix de ces prestations et des certificats nécessaires est exclu du présent Contrat. Ces éléments feront l'objet d'une proposition commerciale du Prestataire. Pour tout Connecteur Applicatif avec une application tierce, le Client est informé qu'il lui conviendra de se rapprocher de l'éditeur de l'application concernée par le Connecteur Applicatif pour étudier avec lui les éventuelles prestations que cet éditeur pourrait avoir à réaliser dans le cadre de la mise en œuvre du Connecteur Applicatif.

### ARTICLE 4 - SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MISE À JOUR

**4.1.Espace Clients :** Le Client a accès à l'Espace Clients au moyen de l'identifiant communiqué par le Prestataire et d'un mot de passe. L'inscription à l'Espace Clients du Client et de tous les Utilisateurs de la Solution et/ou des Services applicatifs est obligatoire, notamment l'enregistrement d'un Utilisateur désigné Administrateur et du Référent Délégué à la Protection des Données (DPO). L'Utilisateur désigné par le Client s'oblige à respecter les contraintes de sécurité mises en œuvre par le Prestataire et les Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Clients. Chaque Utilisateur doit utiliser son propre identifiant lors de chaque connexion à l'Espace Clients. Le Client s'engage à s'assurer qu'aucune personne autre que celles désignées par lui, en tant qu'Utilisateurs autorisés par le Prestataire, n'ait accès à l'Espace Clients. Le Client est entièrement responsable de l'usage et de la conservation des identifiants et codes confidentiels, de la création, de la mise à jour et de la suppression des accès des Utilisateurs autorisés ainsi que des conséquences d'une divulgation volontaire ou non faite à un tiers. Le Client s'engage dans ce cadre à communiquer les informations requises par le Prestataire, notamment celles concernant les Utilisateurs de la Solution et/ou des Services applicatifs (coordonnées, fonction, Solution et/ou Services applicatifs utilisés) et à veiller à leur mise à jour régulière. Le Client reçoit régulièrement sur son Espace Clients ou peut y consulter, selon la nature de l'activité gérée par la Solution et/ou les Services applicatifs, toutes les informations techniques nécessaires pour l'utilisation et/ou l'évolution réglementaire de la Solution

et/ou des Services applicatifs ou de leur environnement. Le Client autorise le Prestataire à adresser des communications aux Utilisateurs inscrits, sur la Solution, son utilisation et la réglementation qui lui est applicable. Le Client peut sur simple demande de sa part adressée au Prestataire, mettre un terme à ces communications. Le Prestataire s'engage à ne pas utiliser les informations relatives aux Utilisateurs à d'autres fins que celles mentionnées ci-avant, ni à les transmettre à un tiers et à prendre en compte la désinscription à ses communications lorsque l'Utilisateur en fait la demande. Le Client pourra accéder à l'Espace Clients, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

**4.2. Assistance :** Le Prestataire met à disposition du Client une équipe d'intervenants techniques en charge spécifiquement de la réalisation des prestations objet du présent Contrat, ainsi qu'un service de prise en main à distance (à partir des outils de prise en main à distance et technologies sélectionnés par le Prestataire pour le chiffrement des échanges via internet). Pour lui permettre d'intervenir rapidement et avec efficacité, le Prestataire crée un dossier technique dont la mise à jour est effectuée au fur et à mesure des interventions et dispose en permanence d'une copie complète de la Solution installée chez le Client. Le Prestataire pourra, à partir de la liaison internet, intervenir dans le système informatique du Client pour effectuer un diagnostic et définir les moyens permettant de résoudre, selon les résultats de ce diagnostic, le problème rencontré par le Client et entrant dans le cadre des prestations fournies objet du présent Contrat. Les demandes d'assistance du Client doivent être réalisées par le biais de son Espace Clients en déposant sa demande via l'onglet « Nous contacter », ou par téléphone via le numéro d'appel qui lui est communiqué à la date d'effet du présent Contrat pendant les heures ouvrées du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 12h30 et 14h00 à 17h00, jours fériés exclus. Pour pouvoir enregistrer une demande via l'Espace Clients, le Client doit fournir notamment :

- une description très précise du problème rencontré ;
- le niveau de gravité estimé par le Client selon le référentiel ci-après.

**Niveau 1 – Bloquant :** une anomalie bloquante désigne toute anomalie, en environnement de production, rendant impossible l'exploitation de la Solution ou pouvant entraîner une altération des données traitées par la Solution. Ce statut est déterminé à l'issue d'une procédure contradictoire entre le Client et la Relation Clients dans le cadre d'un échange téléphonique, après confirmation que le Client dispose de la dernière version des Solutions diffusées par le Prestataire.

**Niveau 2 – Critique :** une anomalie critique désigne toute anomalie, en environnement de production rendant difficile le traitement ou l'utilisation d'une fonctionnalité de la Solution ou générant des résultats difficilement exploitables.

**Niveau 3 – Normal :** désigne toutes les autres demandes n'ayant pas d'impact significatif sur le traitement ou l'utilisation de fonctionnalités de la Solution. Le niveau de gravité Normal est appliqué par défaut pour tout incident sur la Solution, ou en l'absence de précision du Client.

La gravité donnée par le Client pourra être modifiée par la Relation Clients si le problème rencontré ne présente pas les caractéristiques définies ci-dessus. Le Client est informé de toute modification du niveau de gravité en commentaire de sa demande d'assistance. Le Prestataire s'engage à prendre en charge, par téléphone ou par prise en main à distance, la demande d'intervention du Client pendant les heures ouvrées dans un délai moyen garanti de 4 heures ouvrées. Le délai d'attente pour une mise en relation téléphonique avec un technicien n'est pas garanti. Selon la difficulté rencontrée, le technicien peut proposer au Client de le contacter à une heure convenue avec lui et/ou lui adresser une réponse par courriel. En regard des informations fournies par le Client, le Prestataire s'efforcera de résoudre par téléphone ou par prise en main à distance les difficultés d'utilisation et anomalies de la Solution rencontrées par le Client, en lui fournissant les explications dont il a besoin et les procédures à suivre. La prestation comprend le diagnostic et l'aide à la résolution de problèmes causés par des erreurs de manipulation du Client. Le Client pourra également faire appel au Prestataire pour reconditionner ou restructurer les informations mémorisées sur l'installation informatique, lequel réalisera cette opération avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique et des Données du Client. À cette fin, le Client transmettra au Prestataire les informations à reconditionner sur support magnétique ou via une solution de transfert sécurisée proposée par le Prestataire (FTPS, Wesend...). Le Prestataire retournera au Client les informations reconditionnées sur le support magnétique ou via une solution de transfert sécurisée définie par le Prestataire. Chaque intervention dans le cadre de la prise en main à distance est déclenchée par le Client. Le Client autorise le Prestataire à accéder au système de prise en main à distance pour la résolution de tous problèmes techniques et d'exploitation de la Solution entrant dans le cadre du présent Contrat. Si la prise en main à distance n'est pas adaptée à la résolution du problème, le Prestataire pourra librement décider de ne pas utiliser la prise en main à distance. Le recours à la prise en main à distance nécessite la présence du Client pour lancer la connexion à internet puis le progiciel de prise en main à distance. Le recours à la prise en main à distance de même que le bénéfice des services liés à l'utilisation de l'Espace Clients supposent que la Solution soit installée sur un poste informatique équipé d'une connexion internet ADSL à minima. Seuls les Utilisateurs de la Solution sont habilités à contacter l'assistance

téléphonique. Les prestations d'assistance sont effectuées sur la base de la dernière version de la Solution diffusée au Client au jour de la demande d'assistance. Le Client déclare et reconnaît avoir pris connaissance des spécifications techniques et des fonctionnalités de la Solution et qu'il dispose de compétences suffisantes pour l'utiliser dans les meilleures conditions. Il est entendu entre les Parties que l'assistance ne doit pas conduire à une prestation de formation. En aucune manière, le Prestataire ne saurait compenser un défaut de formation du Client ou d'un Utilisateur s'il apparaît que ce dernier n'a pas les compétences requises pour utiliser la Solution. Le Prestataire pourra, en conséquence, refuser d'assister téléphoniquement tout Utilisateur qui n'aurait pas été formé régulièrement par ses services ou par ceux de ses agents délégués.

**4.3. Maintenance :** Compte tenu de la technicité de la Solution, le Prestataire se réserve le droit, de manière exclusive et expresse, d'en corriger les erreurs et d'en faire bénéficier le Client sous réserve de la validité du présent Contrat. Le Prestataire s'engage à diffuser ou mettre à disposition du Client les modifications des Services applicatifs et de la Solution rendues nécessaires par l'évolution de la réglementation dans les conditions définies par le Prestataire et/ou l'Editeur de la Solution. Ceci recouvre l'amélioration des fonctions existantes, l'harmonisation de la Solution, la mise à disposition des nouvelles fonctions et la rectification des erreurs de fonctionnement. Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent, à tout moment, rendre inadaptés les fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre du présent Contrat. Le Prestataire, dans le cadre du présent Contrat, fera évoluer les fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre du présent Contrat afin qu'elles satisfassent aux nouvelles dispositions légales et ce, sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives existantes. La prestation de maintenance ne comprend pas les demandes de modifications ou d'évolution de la Solution et/ou des Services applicatifs demandées par le Client au Prestataire, et plus généralement toutes modifications qui ne respecteraient pas les structures de Données des Solutions et celles de leurs systèmes d'exploitation. Sauf notification contraire du Prestataire, la prestation de maintenance ne comprend pas les nouveaux programmes ou progiciels développés par le Prestataire qui pourront être acquis par le Client aux conditions tarifaires en vigueur. Le Prestataire tient le Client informé sur son Espace Clients de toute nouvelle fonctionnalité et du contenu des améliorations et versions actualisées de la Solution. Toutes nouvelles versions des Solutions diffusées dans le cadre du présent Contrat au Client sont soumises aux mêmes dispositions que les Solutions eux-mêmes en ce qui concerne les droits de propriété et d'utilisation. Dans le cadre de la mise à disposition des nouvelles versions, les interventions relatives à cette mise à disposition peuvent rendre l'accès aux Services applicatifs et à la Solution momentanément indisponible. Le Prestataire garantit que les nouvelles versions de la Solution et des Services applicatifs n'entraîneront aucune régression en termes de performance et de fonctionnalités. Néanmoins, le Client est également informé que l'évolution des technologies peut amener le Prestataire à réaliser des nouvelles versions qui pourront entraîner une évolution des Prérequis techniques dont le Prestataire ne pourra en être tenu pour responsable. Aucune opération de vérifications et/ou essais n'est applicable dans le cadre du présent Contrat.

**4.4. Suivi spécifique :** en fonction de la Solution, si le Prestataire fournit un suivi spécifique, le contenu est précisé en Annexe.

**4.5. Exclusions :** ne sont pas compris dans le présent Contrat :

- les interventions sur site y compris celles rendues nécessaires par la nature du dysfonctionnement signalé par le Client, ou l'impossibilité par ce dernier de mettre en œuvre les solutions proposées par le Prestataire,
- les interventions rendues nécessaires du fait de l'impossibilité de réaliser les prestations du présent Contrat en raison de la non-conformité de la configuration informatique du Client aux Prérequis techniques,
- le développement de nouveaux programmes,
- la personnalisation ou la modification de la Solution et/ou des Services applicatifs,
- la formation ou la téléformation du Client ou de son personnel à l'utilisation des fonctionnalités de la Solution et/ou des Services applicatifs ou à leur environnement réglementaire,
- le travail et les saisies d'exploitation,
- le matériel, le système d'exploitation, les accessoires et fournitures ainsi que les dépenses afférentes au recours à la prise en main à distance et à l'accès internet.

Toute intervention dans le cadre du présent article donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur après acceptation par le Client du devis correspondant à moins que le Client ait souscrit un autre contrat de services prévoyant la possibilité d'intervention sur site. Le Prestataire n'assure pas les prestations prévues au présent Contrat dans les cas suivants : (i) modification de la Solution et/ou des Services applicatifs par le Client ou à son initiative, sauf dérogation écrite et préalable du Prestataire, (ii) utilisation de la Solution et/ou des Services applicatifs non conforme à la documentation associée, (iii) absence de mise en production de la Solution et/ou des Services applicatifs, (iv) absence de mise en œuvre des versions de correction de la Solution et/ou des Services applicatifs dans un délai de 3 mois suivant leur diffusion par le Prestataire,

(v) absence de mise en œuvre des versions majeures fonctionnelles dans un délai de 6 mois suivant leur diffusion par le Prestataire, (vi) absence de mise en œuvre des versions majeures techniques dans un délai de 6 mois (l'évolution technologique n'implique pas de coût d'acquisition de licence ou de serveurs pour le Client), (vii) insuffisance ou absence de formation à l'utilisation de la Solution et/ou des Services applicatifs des agents délégués par le Client.

En cas de développement d'interface(s) entre la Solution et des programmes fournis par d'autres éditeurs, le Prestataire ne garantit pas la compatibilité des interfaces avec les versions ultérieures de la Solution ou des programmes fournis par les autres éditeurs, sauf accord express du Prestataire. Le cas échéant, l'adaptation de ces programmes spécifiques est à la charge du Client.

#### ARTICLE 5 – SÉCURISATION DE LA SOLUTION

L'utilisation des Services applicatifs et de la Solution par le Client est assurée après une procédure d'identification du Client par un système d'identifiant et de mot de passe, personnels et confidentiels, qui constituent le seul moyen d'authentification. L'utilisateur désigné par le Client s'oblige à respecter les contraintes de sécurité mises en œuvre par le Prestataire. Chaque Utilisateur doit utiliser son propre identifiant personnel lors de chaque connexion aux Services applicatifs. Le Client s'engage à informer le Prestataire de tout changement d'habilitation ou de droit d'accès des Utilisateurs. Pour des raisons de sécurité, le Prestataire a mis en œuvre des prescriptions à suivre lors de la création et de la modification du mot de passe. Le mot de passe est modifiable à tout moment par tout Utilisateur, et en tout état de cause doit être obligatoirement modifié tous les quarante (40) jours d'utilisation pour permettre la poursuite de l'utilisation de la Solution. Dans tous les cas, le mot de passe doit être composé au minimum de dix (10) caractères et combiner obligatoirement des lettres en majuscule et minuscule et des chiffres. Il est rappelé que l'identifiant est destiné à réserver l'accès des Services applicatifs et de la Solution aux seuls Utilisateurs désignés par le Client et à protéger l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client. Le mot de passe a un caractère strictement confidentiel. Il ne circule sur les réseaux de transport de Données que sous forme chiffrée. Par conséquent, le Client s'engage à s'assurer qu'aucune personne autre que celles désignées en tant qu'Utilisateurs autorisés par le Prestataire n'ait accès aux Services applicatifs et à la Solution. Toutes opérations résultant de l'utilisation de ce moyen d'authentification sont considérées comme émanant directement du Client. Le Client est entièrement responsable de l'usage et de la conservation des identifiants et codes confidentiels et des conséquences d'une divulgation volontaire ou non faite à un tiers. Le Prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la sécurisation de la Solution en réalisant les opérations suivantes : (i) l'identification et l'authentification du Client par un identifiant et un mot de passe, (ii) l'affichage de pages sécurisées selon le standard choisi par le Prestataire, d'une part, lors de la saisie par l'Utilisateur de Données accessibles en ligne et, d'autre part, lors de la consultation et du téléchargement par le Client des Données ; (iii) l'administration de la base de Données permettant d'en contrôler la cohérence. Le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Services applicatifs et à la Solution. Dans l'hypothèse où le Client aurait connaissance d'un accès non autorisé, il s'engage à en informer immédiatement le Prestataire qui proposera au Client une réinitialisation des identifiants et mots de passe de chaque Utilisateur désigné.

#### ARTICLE 6 – DISPONIBILITÉS DE LA SOLUTION

Le Client pourra utiliser la Solution et les Services applicatifs 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le Prestataire met en œuvre les moyens nécessaires pour garantir un niveau de disponibilité des Services d'hébergement de 98%.

De convention expresse, il est toutefois précisé que le Prestataire se réserve le droit de rendre inaccessible les Services applicatifs et la Solution pendant huit (8) heures consécutives, afin de réaliser des travaux de maintenance technique. Le Prestataire ne garantit pas un fonctionnement sans anomalie ni un fonctionnement ininterrompu de la Solution, le Prestataire n'étant tenu dans ce cadre qu'à une obligation de moyens. Le Prestataire n'encourt aucune responsabilité pour les lenteurs ou interruptions de connexions qui seraient dues du fait du réseau. En effet, la mise à jour constante des programmes et des matériels exclut formellement toute obligation de résultat à ce niveau. Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration. Le Client s'interdit de rechercher toute responsabilité du Prestataire et celui-ci renonce à toute indemnisation au titre de ces périodes d'interruption.

#### ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Le prix est défini aux Conditions Particulières. Pour toute la durée du Contrat visée à l'article « Durée du contrat et résiliation », le prix est fonction des Services applicatifs souscrits par le Client et le cas échéant du nombre d'Unités de Référence. Sauf dispositions dérogatoires mentionnées aux Conditions Particulières (Tarif de Base Annexe), les factures sont émises chaque année, terme à échoir, la première à la date d'effet du Contrat et

les suivantes chaque début de période annuelle pendant toute la durée du Contrat et en tenant compte, le cas échéant, des conditions spécifiques définies en regard de la prise en charge de l'assistance à l'utilisation par un organisme désigné par le Prestataire. Ce prix est susceptible d'évoluer à tout moment du présent Contrat en fonction des Services applicatifs souscrits et le cas échéant du nombre d'Unités de Référence. Le prix ne comprend pas le coût des télécommunications ni les coûts d'accès à internet, lesquels sont et restent à la charge du Client. Le Client doit notifier au Prestataire toute évolution qu'il souhaite apporter aux Services applicatifs souscrits par tout moyen écrit. Toute évolution du nombre de l'Unité de Référence est prise automatiquement en compte à la date de facturation annuelle au titre de la période annuelle suivante. Sauf mentions contraires en Annexe, (i) aucune régularisation n'intervient en fin d'année au titre d'une période facturée sur la base des variations de l'Unité de Référence ; (ii) en cas de variation de l'Unité de Référence en cours ou fin d'année, le prix des Services applicatifs objet du présent Contrat est réajusté automatiquement à la date de facturation de la période annuelle suivante pour la période à venir.

Par ailleurs, pendant la durée du présent Contrat, le prix annuel du Contrat sera automatiquement révisé à sa date anniversaire avec un minimum au moins égal à la variation de l'indice Syntec révisé par application de la formule :  $P = (P_1 \times S) / S_1$ . L'indice de référence pris pour base de cette indexation sera l'indice du mois de juillet par comparaison avec l'indice du même mois de l'année précédente. Le Prestataire ne sera pas tenu de notifier le Client préalablement à cette révision si cette dernière est égale à la variation de l'indice Syntec révisé (révision minimale). Syntec : Chambre Syndicale des Sociétés d'Études et de Conseils. Toute modification du Prix du Contrat au-delà de la révision minimale précisée ci-dessus sera notifiée au Client dans son espace Clients au moins 60 jours avant sa date d'application. Dans cette hypothèse, le Client dispose d'un délai de 30 jours suivant la date de notification du nouveau Prix du Contrat pour résilier le Contrat sans pénalité par courrier recommandée avec accusé de réception avec effet au dernier jour de la période annuelle en cours. A défaut de contestation par le Client de ce nouveau tarif dans le respect du délai de 30 jours indiqué ci-avant, celui-ci est réputé avoir été définitivement et irrévocablement accepté par le Client. Lorsque le Contrat est signé en cours d'année et sauf dérogation expresse, le prix de celui-ci est révisé dès le 1er jour de la période annuelle suivante.

Les services non inclus dans le présent Contrat qui seraient commandés par le Client seront facturés dès leur réalisation. Les frais d'accès et de mise en service de la Solution et/ou des Services applicatifs mentionnés aux Conditions Particulières sont facturés une seule fois, à la date de mise en service du Contrat.

Les factures sont payables pour leur montant net et sans escompte, à réception, dans un délai de 30 jours. Ce délai est fixé à 50 jours pour les établissements publics de santé. Le Client ne peut effectuer aucune compensation ni aucune rétention sur les créances du Prestataire. Toute somme non payée à l'expiration du délai de paiement par un Client ayant la qualité de personne publique ouvre droit au profit du Prestataire au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros fixés par les articles R2192-31 à R2192-36 du Code de la commande publique. Pour un Client ayant la qualité de personne privée, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, toute somme non payée à son échéance donne lieu au paiement de pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal calculé par mensualité et, à réception de la facture correspondante, d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire. Dans le cas où une facture ne serait pas réglée à son échéance, le Prestataire sera habilité, après mise en demeure restée infructueuse à l'issue du délai imparti, à suspendre automatiquement l'accès aux Services applicatifs et à la Solution jusqu'au complet règlement des sommes dues. En cas de persistance de cet état au-delà du délai fixé ci-dessus, le Prestataire est en droit de résilier le Contrat sans préjudice des sommes restant dues au titre dudit Contrat.

#### ARTICLE 8 – DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le Contrat prend effet à la date et pour la durée ferme précisées aux Conditions Particulières. Le Contrat prend irrévocablement fin à l'issue de la période contractuelle définie. Chacune des Parties peut résilier le présent Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, si l'autre Partie ne respecte pas l'une de ses obligations, après envoi d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 30 jours suivant sa réception. Outre, le Prestataire se réserve le droit de résilier le présent Contrat, sans préavis ni indemnité en cas de non-respect par le Client d'une quelconque des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat. En particulier, le Prestataire pourra résilier le Contrat, sans indemnité, dans les conditions indiquées au précédent alinéa, pour les raisons suivantes : (i) implantation sur le système informatique du Client de tous logiciels, progiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs et/ou la Solution ; (ii) incident de paiement du fait du Client, (iii) violation des droits de propriété intellectuelle du Prestataire. La résiliation du Contrat ainsi que, d'une manière générale, son extinction, sous quelque forme et pour

quelque cause que ce soit, entraînera l'extinction de l'ensemble des services souscrits par le Client dans le cadre du présent Contrat. A l'expiration du Contrat, le Client cessera d'utiliser tous les codes d'accès aux Services applicatifs et à la Solution. Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre dans les conditions de l'article « Réversibilité ». En outre, le Client est informé que les évolutions législatives et/ou technologiques peuvent, à tout moment, rendre inadaptés des services applicatifs standards accessibles au titre du présent Contrat ou nécessiter une réécriture d'une partie substantielle des Services applicatifs existants. Dans un tel cas, le Prestataire se réserve le droit de retirer pendant la durée du présent Contrat à le ou les Services applicatifs, sous réserve d'en informer le Client deux mois avant le terme de la période annuelle en cours. Toute résiliation intervenant avant la fin du Contrat entraînera le règlement de la totalité du prix du Contrat et le non-remboursement des sommes facturées et réglées dans le cadre du présent Contrat.

#### ARTICLE 9 – RÉVERSIBILITÉ

En cas de résiliation ou au terme du Contrat, les Données du Client hébergées sur les serveurs du Prestataire sont conservées pendant une durée de 40 jours avant d'être détruites. Le Client souhaitant reprendre l'ensemble des Données lui appartenant doit en formuler la demande auprès du Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 15 jours suivant le terme du Contrat. La restitution des Données est effectuée par le Prestataire sous un format standard lisible dans un environnement équivalent. La restitution des Données est effective à la livraison de ces Données. Le Prestataire ne peut garantir que cette restitution de Données réponde aux objectifs du Client et/ou lui permettra d'intégrer ces Données dans le système d'un tiers. Cette prestation est réalisée gratuitement au titre de la première demande du Client. Toute demande supplémentaire de restitution de Données sera facturée au Client au tarif en vigueur après acceptation par ce dernier de la proposition commerciale correspondante. Le Prestataire, en sa qualité d'hébergeur, reste propriétaire des moyens informatiques utilisés dans le cadre des Services applicatifs et de la Solution. Le Client s'oblige en son nom et au nom du Prestataire qu'il a désigné pour le représenter dans ce cadre, à collaborer activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données. Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre Prestataire. À la demande du Client, le Prestataire pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la commande.

#### ARTICLE 10 – DISPOSITIONS RELATIVES AUX DONNÉES

**10.1. Traitement des Données :** Les Données sont stockées sur les Serveurs du Prestataire en France ou des prestataires qu'il a sélectionnés en Europe en adéquation avec les prescriptions gouvernementales et réglementaires en regard de la sécurité et la qualité de leurs services et sont régulièrement sauvegardées sur ces Serveurs. Le Prestataire s'oblige à prendre toutes les précautions d'usage pour assurer la protection matérielle des Données qui transitent sur ses Serveurs et la sécurité informatique de ces dernières contre tout accès par des tiers étrangers non autorisés. Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques. Ces modifications devront toutefois permettre d'offrir des performances au moins équivalentes à celles fournies au moment de la signature du présent Contrat. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité quant aux Données qui sont diffusées par l'intermédiaire de la Solution, le Prestataire n'exerçant aucun contrôle a priori et/ou a posteriori sur les Données. Les Données pourront être traitées par le personnel habilité du Prestataire et de ses sociétés affiliées au sens des articles L233-1 et L233-2 du code de commerce. Si ces sociétés affiliées effectuent des traitements en dehors de l'Union européenne, ceux-ci se feront, conformément à la Réglementation, soit sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit sur la base des « clauses contractuelles types » de la Commission européenne. Conformément à la Réglementation, le Prestataire a désigné un délégué à la protection des Données qui peut être sollicité à l'adresse : [dpo@berger-levrault.com](mailto:dpo@berger-levrault.com).

**10.2. Données à caractère personnel :** si les Données transmises par le Client aux fins d'utilisation de la Solution et/ou des Services applicatifs comportent des DCP au sens de la réglementation française et européenne en vigueur relative au traitement et à la protection des DCP et notamment le règlement européen 2016/679 (la « Réglementation »), le Client, en tant que responsable de traitement, garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent concernant les traitements qu'il met en œuvre et qu'il sous-traite en application des présentes, en application de la Réglementation, notamment : (i) qu'il a mis en œuvre un registre des traitements et le cas échéant procédé à toute déclaration appropriée requise par la CNIL ; (ii) que les DCP ont été collectées loyalement et de manière adéquate par rapport à la finalité du traitement ; (iii) qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait de leurs DCP. En regard de l'objet du Contrat, le Prestataire ne saurait être tenu de veiller à cette mise en conformité effective du Client au regard de la Réglementation concernant les traitements mis en œuvre par le

Client. La nature des opérations réalisées sur les DCP, la ou les finalité(s) du traitement, les DCP traitées, les catégories de personnes concernées et la durée du traitement sont décrits dans un document dédié disponible sur l'Espace Clients ou le cas échéant sur demande du Client. Cette description correspond au fonctionnement standard du Service. Il est de la responsabilité du Client, en qualité de responsable de traitement, de vérifier si cette description correspond aux finalités et traitements effectivement réalisés et aux DCP effectivement traitées. Le Client est seul responsable des DCP qu'il collecte et qui sont hébergées par le Prestataire. À ce titre, le Client assume seul les responsabilités qui lui incombent en matière de recueil du consentement, tant en termes d'un éventuel partage des DCP avec des tiers dûment habilités par lui que d'hébergement par le Prestataire de ces DCP, ainsi qu'en termes d'information au sens de la Réglementation. À ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les DCP seraient reproduites et hébergées via la Solution et/ou les Services applicatifs. Le Client reconnaît que le Prestataire est étranger à tout litige pouvant survenir entre le Client et l'Utilisateur et/ou la personne concernée par les DCP, notamment par l'intermédiaire de la Solution et s'engage à indemniser le Prestataire de toute condamnation de ce chef. Le Prestataire, s'il a la qualité de sous-traitant au sens de la Réglementation, garantit qu'il mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que les traitements, réalisés pour le compte du Client, répondent aux exigences de la Réglementation susvisée. Il est expressément convenu dans ce cadre que le Prestataire : (i) ne pourra traiter les DCP que sur instruction documentée du Client. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des Données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des Données, il en informe immédiatement le Responsable de traitement ; (ii) devra veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des DCP ; (iii) devra prendre les mesures de sécurité requises en application de la Réglementation ; (iv) devra respecter les conditions de recrutement d'un autre sous-traitant ; (v) devra tenir compte de la nature du traitement, aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées se saisissent en vue d'exercer leurs droits ; (vi) aider le Client à garantir le respect des obligations de sécurité ; (vii) selon le choix du Client, supprimer toutes les DCP ou les renvoyer au Client au terme de la prestation et détruire les copies existantes sauf disposition légale contraire ; (viii) mettre à la disposition du Client les informations permettant de démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits. Le Client autorise le Prestataire à faire appel à des sous-traitants ultérieurs pour mener les activités de traitement de DCP pour le compte du Client strictement nécessaires à l'exécution du Contrat. Le Prestataire s'engage à faire appel à des sous-traitants ultérieurs présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Réglementation. Le Prestataire s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants ultérieurs un niveau d'obligation au moins aussi équivalent en matière de protection des DCP à celui fixé dans le présent Contrat et par la Réglementation. Le Prestataire demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant ultérieur de ses obligations. Le Prestataire s'engage à faire appel uniquement à un sous-traitant ultérieur : (i) établi dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou (ii) établi dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Réglementation, ou (iii) disposant des garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD. La liste des sous-traitants ultérieurs est fournie sur l'Espace Clients. Le Prestataire s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants ultérieurs dans les plus brefs délais. Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de quinze jours à compter de la publication de l'information sur l'Espace clients. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant ultérieur. En cas d'objection, le Prestataire dispose de la possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

**10.3. Exploitation et sauvegarde des données :** le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet dans le cadre et aux fins d'utilisation de la Solution et/ou des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence, le Prestataire est déchargé de 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. Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus diffusés et/ou téléchargés via la Solution et/ou les Services applicatifs. Le Prestataire est responsable des sauvegardes réalisées pour le compte du Client des Données hébergées sur ses Serveurs,

étant entendu que sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de défaillance grave et avérée de sa part. En cas de perte / vol / neutralisation / destruction de Données, le Client accepte de repartir d'une sauvegarde antérieure du Prestataire qui serait disponible.

**10.4. Sécurité des Données :** chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données. Sous réserve de l'article « Obligations et responsabilités » et en sus de ses obligations prévues à l'article « Confidentialité », le Prestataire s'engage à déployer ses meilleurs efforts en vue de la préservation de l'intégrité et la confidentialité des Données. Il s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des Données. Les Données sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du Code pénal), il en va de même pour toutes les Données dont le Prestataire prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent Contrat. Conformément à la Réglementation, le Prestataire s'engage à ce que les DCP soient traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des DCP y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées (intégrité et confidentialité). Si le Prestataire intervient en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du règlement européen 2016/679, les engagements du Prestataire, à ce titre, sont limités aux moyens qu'il est à même de mettre en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des Données. Cette obligation ne sera que de moyens. Le Prestataire s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses DCP réalisé dans le cadre du Contrat. En qualité de responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées. Le Prestataire notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, et au maximum sous 72 heures, toute violation de la sécurité des DCP entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de DCP transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles DCP. Le Prestataire fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des DCP et dans la mesure du possible les informations suivantes : (i) les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ; (ii) les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de DCP concernés ; (iii) la description des conséquences probables de la violation de DCP ; (iv) la description des mesures prises ou que le Prestataire propose de prendre pour remédier à la violation de DCP, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives. Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le Prestataire. En cas de non-respect des dispositions précitées, le Client pourra prononcer la résiliation du Contrat après mise en demeure du Prestataire en application de l'article « Durée du contrat et résiliation ».

**10.5. Audit de sécurité :** le Prestataire met à la disposition du Client sur l'Espace Clients tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations du Prestataire en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Le Client pourra réclamer auprès du Prestataire des explications complémentaires si les documents fournis ne lui permettent pas de vérifier le respect des obligations du Prestataire en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Le Client formule alors une demande écrite auprès du Prestataire, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle il justifie et documente sa demande d'explication complémentaire. Le Prestataire s'engage à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais. Si malgré la réponse du Prestataire, le Client remet en cause la véracité ou la complétude des informations transmises, le Client pourra procéder à un audit sur site sous réserve du respect des conditions suivantes : (i) le Client formule une demande écrite d'audit sur site auprès du Prestataire, par lettre recommandée avec accusé de réception, en justifiant et en documentant sa demande ; (ii) Le Prestataire s'engage à apporter une réponse au Client dans les soixante (60) jours à compter de la réception de la demande en précisant le périmètre et les conditions de réalisation de l'audit sur site. Les vérifications effectuées au titre du présent audit pourront avoir lieu dans les locaux du Prestataire où sont installés les moyens informatiques de l'infrastructure permettant d'opérer le Service et/ou les prestations en qualité de sous-traitant et dès lors que ces vérifications n'ont pas pour conséquence de perturber l'exploitation du Service et/ou le déroulement des prestations. La durée de l'audit ne devra pas dépasser deux (2) jours ouvrés qui seront facturés par le Prestataire au Client selon le tarif des prestations en vigueur au moment du déroulement de l'audit. Sauf changement de circonstance et événement légitimant la mise en œuvre d'un audit dans un délai plus court, tel qu'une demande d'une autorité de contrôle, les audits ne pourront être réalisés par le Client, qu'une fois pendant la durée du Contrat, puis une fois tous les trois (3) ans.

**10.6. Traitement des Données par le Prestataire en tant que Responsable de Traitement :** dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire peut être amené à collecter des DCP du Client et/ou des Utilisateurs. Le Client est informé que ces Données font l'objet d'un traitement par le Prestataire et seront utilisées uniquement dans le cadre du présent Contrat, à la demande du Client, dans le

but de l'informer de l'actualité de certains événements et à des fins de prospection commerciale par le Prestataire. Les Données de la base de prospection active sont conservées trois ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact. Les Données nécessaires au respect d'une obligation légale sont conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à cette obligation. Les Données collectées sont réservées à l'usage des personnes habilitées chez le Prestataire qui seules pourront accéder aux données du Client à des fins strictement internes. Elles ne sont pas transmises à des tiers sauf si le Prestataire y est contraint par réquisition judiciaire ou pour l'exécution des obligations du Prestataire, la réalisation des services pour le compte du Client, la réalisation d'actions commerciales par un sous-traitant habilité pour le compte du Prestataire ou après accord préalable du Client. Le Client dispose, conformément à la Réglementation, d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'opposition aux informations qui le concernent. Pour exercer ce droit, le Client doit en faire la demande, en justifiant de son identité, au Prestataire, Berger-Levrault, Monsieur le délégué à la protection des données, 64 rue Jean Rostand, 31 670 Labège ou à dpo@berger-levrault.com. Le Prestataire s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers non autorisés à ces Données, à titre onéreux ou gratuit, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

**10.7 Réquisitions judiciaires :** sur réquisition judiciaire le Prestataire peut être contraint de communiquer à une autorité judiciaire ou administrative compétente des Données. Dans cette hypothèse, le Prestataire en informe préalablement le Client à moins que la réquisition judiciaire ne l'interdise formellement.

## ARTICLE 11 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire les informations suffisantes pour apprécier le fonctionnement et l'adéquation des Services applicatifs et de la Solution eu égard à ses besoins. Dès lors, la responsabilité du Prestataire se limite à un fonctionnement conforme des Services applicatifs et de la Solution à leur documentation. Le Client s'engage à assurer au Prestataire toutes facilités pour l'exécution de ces prestations. Le Client s'engage, sauf à perdre le bénéfice du présent Contrat, à permettre au Prestataire de relever la configuration matérielle et progiciel de l'installation informatique du Client, par tout moyen à sa convenance, en vue d'assurer de manière optimale les prestations objet du présent Contrat et de détecter d'éventuelles déficiences ou détériorations. Pour permettre au Prestataire de s'assurer de la compatibilité des modifications décidées par le Client à la Solution et/ou aux Services applicatifs utilisés, le Client s'oblige à informer le Prestataire, par écrit et préalablement à leur mise en œuvre, de toutes décisions qu'il prendrait relative à un changement de matériel, de systèmes d'exploitation et de manière générale à son installation informatique, en lien avec la Solution couverte par le présent Contrat. Les connexions à internet dans le cadre du présent Contrat sont à la charge du Client. Le Client déclare connaître les caractéristiques et limites d'internet et, en particulier, ses performances techniques et temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations et disposer des compétences nécessaires pour utiliser internet et mettre en œuvre les services procurés par le Prestataire dans le cadre du présent Contrat. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses Données et/ou Solutions de la contamination d'éventuels virus circulant sur internet. Le Client fait son affaire personnelle de toute contestation d'un tiers concernant l'intervention du Prestataire dans les fichiers informatiques du Client. Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, et compte tenu des spécificités et de l'état de l'art en usage dans sa profession, le Prestataire qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumis à une obligation de moyens. Il appartient au Client d'assurer sous sa seule responsabilité l'utilisation de la Solution, notamment de contrôler les Données qu'il saisit dans les Services applicatifs. Il est rappelé que le Client est seul responsable du contrôle de l'utilisation de la Solution et des Services applicatifs fournis, des informations traitées, de la formation et de l'expérience suffisante de son personnel, de la sauvegarde périodique de ses fichiers, des conséquences d'erreurs de manipulation et des conditions matérielles de la Solution et des Services applicatifs. Le Prestataire ne pourrait être tenu responsable des manquements qui ne relèvent pas de sa négligence ou qui auraient pour cause des éléments qu'il ne saurait maîtriser tels que la perturbation des lignes téléphoniques, le fait d'un tiers, l'application inconsidérée des conseils fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique par des conseils n'émanant pas de lui-même ou par la non ou mauvaise application des instructions correctives fournies. La responsabilité du Prestataire ne peut être recherchée que pour l'indemnisation des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles, lesquels n'incluent pas les préjudices dont la survenance n'est pas exclusivement liée à la mauvaise exécution ou à l'inexécution du présent Contrat. Notamment, le Prestataire n'encourt aucune responsabilité pour les lenteurs ou interruptions de connexions du fait du réseau. En effet, la mise à jour constante des programmes et des matériels exclut formellement toute obligation de résultat à ce niveau. Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration sans droit à indemnité. Le Client s'interdit de rechercher toute responsabilité du

Prestataire et celui-ci renoncera à toute indemnisation au titre des périodes d'interruption. Sauf dérogation expressément acceptée par le Prestataire, le montant total des pénalités appliquées par le Client ne pourra excéder 10% du montant hors taxe de la redevance annuelle telle que définie à l'article « Conditions financières ». De convention expresse entre les Parties, constituent des dommages indirects pour lesquels le Prestataire ne pourra être tenu responsable ; perte d'exploitation, perte de bénéfice ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser la Solution par le Client, atteinte à l'image, pertes / vol / neutralisation / destruction de données qui ne seraient pas directement liées à une défaillance du Prestataire mais qui trouveraient leur source dans l'action, volontaire ou involontaire, d'un tiers (identifié ou non), telles que des cyberattaques. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation. Dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Contrat, ou pour toute autre cause de son fait, le montant de l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée au préjudice direct et prévisible subi par le Client sans pouvoir excéder un montant égal au montant des sommes payées par le Client pour l'utilisation de la Solution et des Services applicatifs au titre de la période annuelle concernée, tel que défini à l'article « Conditions financières » et ce non compris le prix de toutes prestations ou produits acquis ou fournis en dehors du présent Contrat. Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition du risque découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continueront à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

#### ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE ET NATURE DU RÉSEAU INTERNET

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Il est expressément convenu entre les Parties que les événements suivants constituent des événements de force majeure au sens de la présente clause : les dysfonctionnements des opérateurs télécom et des télécommunications dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les moyens techniques mis en œuvre par le Prestataire. En aucun cas le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences dommageables ou préjudiciables d'un événement survenu dans des circonstances de force majeure, à savoir tout événement tel que défini à l'article 1218 du code civil et communément admis par les tribunaux comme un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur, ainsi que tout autre événement qui bouleverse l'économie du présent Contrat et empêche son exécution indépendamment de la volonté de la partie concernée. Il est expressément convenu entre les Parties que les événements suivants notamment, constituent des événements de force majeure au sens du présent article : les conflits sociaux internes ou externes, intervention des autorités civiles ou militaires, guerres ou hostilités déclarées ou non déclarées, actes terroristes, émeutes, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, épidémies, pandémies, conditions sanitaires, dysfonctionnements et interruptions des opérateurs télécom et des réseaux de télécommunications ou des réseaux informatiques pour quelque raison que ce soit y compris une cyber-attaque, défaillance d'un fournisseur ou d'un sous-traitant empêchant ou limitant la mise en œuvre ou la fourniture de la Solution et/ou des Services applicatifs ou les rendant indisponibles. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution partielle ou totale des obligations lui incombant aux termes du présent Contrat sans qu'une telle suspension ne puisse donner lieu à une quelconque réparation en cas de survenance de circonstances de force majeure telles que définies ci-avant. Dans de tels cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par tout moyen écrit, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à ce que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'évènement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception. En tant que de besoin, il est rappelé que l'internet est un réseau séparé d'ordinateurs indépendants dont le Prestataire ne détient aucun droit ou participation, n'exerce aucun contrôle ou ne réalise aucune exploitation dudit réseau. Le réseau est choisi par le Client. L'utilisation du réseau internet se fait aux propres risques et périls de celui qui se connecte. Le Prestataire ne peut donc fournir aucune garantie quelle qu'elle soit, expresse ou implicite, notamment quant à l'absence d'interruption ou de contreperformance de la Solution résultant de l'utilisation du réseau

internet.

#### ARTICLE 13 – RESPECT DE LA LÉGISLATION

Le Client s'engage aussi à respecter la législation et, de manière générale, toutes mentions rendues obligatoires par les lois et règlements. Le Client reconnaît que le Prestataire est étranger à tout litige pouvant survenir entre le Client et un utilisateur ou bénéficiaire final, notamment par l'intermédiaire de la Solution et s'engage à indemniser le Prestataire de toute condamnation de ce chef.

#### ARTICLE 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

En tant que de besoin, il est indiqué que le Prestataire est seul propriétaire de la Solution, des Serveurs, fichiers et documents ainsi que de tous les droits de reproduction et représentation et autres qui y sont afférents, dans la limite des droits éventuellement détenus par des tiers. En conséquence, le Client ne pourra pas utiliser les dénominations de la Solution et de manière générale tout signe distinctif identifiant le Prestataire, dans ses documents, publications ou tout autre support et moyen de communication sans autorisation préalable et écrite du Prestataire. Cette autorisation sera de droit lorsque le Client utilisera lesdits signes distinctifs dans le seul but d'indiquer aux internautes qu'il utilise la Solution. Dans le cadre de cette autorisation, le Client s'engage à respecter de façon stricte et fidèle le droit d'utiliser un quelconque signe distinctif du Prestataire. À l'expiration du Contrat, le Client s'engage à détruire tous les documents ou éléments reproduisant ou représentant un quelconque signe distinctif du Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit sans préavis, par lettre recommandée adressée au Client, en cas d'inobservation de l'une quelconque des dispositions du présent article sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels. Le Client autorise à titre gracieux le Prestataire à faire état, sur tout support, de son nom et de son logo, en tant qu'utilisateur du Service.

#### ARTICLE 15 – CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'oblige à conserver toute confidentialité sur les informations auxquelles il aurait accès dans le cadre de la réalisation des prestations objet du présent Contrat pour le compte du Client. Le Client s'engage à conserver confidentiels les informations, outils et documents émanant du Prestataire, quelle que soit leur nature, économique, technique, juridique, auxquels il aurait pu avoir accès ou usage au cours de l'exécution du Contrat. Le Client s'oblige à faire respecter ces dispositions par tout préposé. Cette clause de confidentialité continuera de lier les Parties pendant une période de 24 mois à compter du terme définitif du Contrat. Le Prestataire s'engage donc à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, dès lors que la réalisation du présent Contrat impliquera la réception, la récupération, l'intégration, le transfert ou tout autre traitement sur les Données du Client par le Prestataire : (i) ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de la présente prestation prévue au Contrat, (ii) ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, (iii) ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, à moins que ces dernières aient été préalablement autorisées par le Client (iv) prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat, (v) prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent Contrat, (vi) supprimer à la fin du présent Contrat toutes les Données transmises par le Client selon les modalités prévues à l'article « Réversibilité » le cas échéant ainsi que tous fichiers manuels ou informatisés stockant les Données du Client.

#### ARTICLE 16 – RENONCIATION

Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre du Prestataire ayant trait à l'exécution du présent Contrat et qui serait formulée plus de 6 mois après le fait générateur et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre du Prestataire.

#### ARTICLE 17 – DISPOSITIONS DIVERSES

Le présent Contrat annule et remplace à sa date d'effet tous les contrats de services antérieurs qui auraient pu être conclus entre le Client et le Prestataire pour les Services inclus dans le présent contrat et relatifs à la Solution et aux Services applicatifs. Le présent Contrat ne peut faire l'objet par le Client d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit du Prestataire ou, dans le cadre des dispositions d'ordre public autorisant le transfert du contrat, sans le consentement préalable du Prestataire. Dans ce cas, le transfert ne peut être envisagé sans surcoût et dans les mêmes conditions jusqu'à l'échéance que dans la mesure où ce transfert n'entraîne aucune modification de l'étendue des prestations objet du présent Contrat. Dans le cas où le transfert automatique du Contrat entraînerait une modification et des prestations

liées au transfert (migration, formation, volume d'appels, etc.), le Prestataire signera avec chaque cessionnaire du Contrat un avenant ou, si cela paraît plus adéquat aux Parties, un nouveau contrat après que celui-ci aura été résilié. Dans tous les cas de transfert, le Client s'oblige à informer le Prestataire du changement projeté 60 jours avant sa date d'effet par tout moyen écrit et un avenant au présent Contrat sera établi afin de prendre en compte le changement de Client. De même, le Client s'interdit d'utiliser les Services applicatifs dont il bénéficie dans le cadre du présent Contrat pour le compte d'un tiers. Le Prestataire se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. Le Client, par ses agissements ou les agissements de ses préposés, s'engage à promouvoir l'image de marque du Prestataire. Le Client autorise le Prestataire à adresser des communications aux Utilisateurs inscrits, sur la Solution, son utilisation et la réglementation qui lui est applicable, ainsi que des communications promotionnelles ou invitations à des événements envoyées par le Prestataire et ses filiales. Dans ce cadre, le Prestataire s'engage à ne pas utiliser ces informations à d'autres fins, ni à les transmettre à d'autres tiers et à prendre en compte la désinscription à ses communications lorsque l'Utilisateur en fait la demande. Les informations communiquées dans ce cadre sont strictement personnelles au Client et ce dernier s'interdit de les transmettre à un tiers. Le Client s'engage à ne pas dénigrer publiquement, notamment au travers de ses réseaux sociaux ou dans la presse, le Prestataire ni à porter atteinte à son image de marque ou à celle du Groupe Berger-Levrault, y compris en cas de litige opposant les Parties. Le

fait pour une Partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des stipulations du présent Contrat, ne pourra être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement cette même stipulation. Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations. Toute réclamation doit être formulée par écrit et transmise au Prestataire : 64, rue Jean Rostand, 31670 Labège. Le Client est informé qu'afin d'améliorer la qualité et la conformité des fonctionnalités de la Solution aux usages du Client ainsi que de l'efficacité des services proposés, le Prestataire a mis en œuvre, dans le cadre des Services applicatifs, un programme qui sert à enregistrer des informations relatives à la navigation du Client. Il permet de collecter le contexte technique d'utilisation des services afin de diagnostiquer les incidents applicatifs. Ce programme n'est pas utilisé à des fins d'identification. Toutes les informations collectées par le Prestataire sont entièrement anonymes et ne portent en aucun cas sur les Données du Client. Le Client a cependant la possibilité de refuser ce programme, en désactivant la fonctionnalité du programme d'amélioration des produits Berger-Levrault. Dans ce cas, le Client ne peut bénéficier de la totalité des fonctions et des services proposés par le Prestataire. Tout Utilisateur peut demander au Prestataire la communication d'informations nominatives le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la Réglementation. Il peut aussi s'opposer à ce que lesdites informations soient communiquées à des tiers en adressant un courrier au Prestataire à l'adresse susvisée.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT SAAS BL

### ARTICLE 1 – ENVIRONNEMENT ET OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les modalités selon lesquelles le Prestataire met à disposition du Client des Services applicatifs permettant l'utilisation de la Solution et comprenant d'une manière indissociable, pendant la durée du présent Contrat :

- un droit d'accès aux Services applicatifs permettant l'utilisation de la Solution ;
- un droit d'utilisation de la Solution éditée par le Prestataire ;
- l'usage en ligne d'un ou plusieurs Connecteurs applicatifs souscrits par le Client pour tout échange d'informations entre la Solution et/ou d'autres progiciels ;
- un ensemble de services, ci-après définis, notamment d'hébergement et de sauvegarde des Données, de maintenance et d'assistance.

Le Client est informé que pour le bénéfice du présent Contrat, il doit disposer d'un accès au réseau internet ainsi que des moyens techniques et informatiques nécessaires à la mise en œuvre de la Solution tels qu'ils lui ont été présentés par le Prestataire. Par conséquent, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Prérequis techniques encadrant le bénéfice du présent Contrat pour l'usage conforme de la Solution ainsi que ses Services applicatifs et déclare les accepter comme tels, comme un préalable obligatoire à la fourniture des droits et services objet du présent Contrat.

### ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les Parties conviennent que chacun des termes figurant dans les présentes Conditions Générales aura le sens défini ci-après :

|  |  |
|--|--|
| <b>PARTIE(S)</b>                       | Désigne(nt) le Client et le Prestataire, ci-après désignés collectivement « Parties » et individuellement « Partie ».  |
| <b>CONTRAT</b>                         | Désigne collectivement le Contrat, les présentes Conditions Générales, les Annexes et les Conditions Particulières   |
| <b>CONDITIONS PARTICULIÈRES</b>        | À la souscription du Contrat, les Conditions Particulières sont constituées par la Confirmation de Commande. La Confirmation de Commande, établie sur la base de la commande du Client, comporte les noms, adresse et qualité du Client, la date d'effet du Contrat, si nécessaire le nombre pris en compte au titre de l'Unité de référence, la nature et le prix des Services souscrits ainsi que le cas échéant les modalités de facturation. Lors de la reconduction du Contrat, les Conditions Particulières sont constituées par le Contrat de Services, ses Annexes et le Tarif de Base Annexe (TBA). |
| <b>UTILISATEUR</b>                     | Désigne tout Utilisateur des Services applicatifs et de la Solution qui a été désigné par le Client. Chaque Utilisateur est doté d'un identifiant unique.  |
| <b>UNITE DE REFERENCE</b>              | L'Unité de Référence associée à la Solution et/ou aux Services applicatifs est mentionnée en Annexe. Le nombre pris en compte au titre de l'Unité de Référence pour la détermination du Tarif de Base est déterminé aux Conditions Particulières.  |
| <b>SOLUTION / SERVICES APPLICATIFS</b> | Désignent les services applicatifs proposés en mode Saas par le Prestataire dans le cadre de l'utilisation de la Solution par le Client. La liste des Services Applicatifs figure en Annexe et/ou au Tarif de Base Annexe.   |
| <b>DONNÉES</b>                         | Désignent les informations (dont les données à caractère personnel (DCP)) dont le Client est propriétaire et/ou responsable et qu'il saisit, transmet et traite dans le cadre de son utilisation de la Solution et/ou des Services applicatifs.  |
| <b>SERVEUR</b>                         | Désigne le système informatique, les serveurs virtuels administrés et gérés par le Prestataire dédiés aux services souscrits par le Client et utilisant comme vecteur de communication le réseau internet.   |
| <b>CONNECTEURS APPLICATIFS</b>         | Désigne la solution technique qui permet d'assurer les interactions et échanges d'informations entre les Progiciels Berger-Levrault, et/ou la Solution et/ou les applications (tiers de télétransmission, progiciels de gestion, etc.) édités par des tiers distincts du Prestataire. Pour l'utilisation d'une application tierce en lien avec la Solution, le Client doit bénéficier d'un droit d'usage au Connecteur correspondant à l'application tierce concernée dans les conditions de l'article « Utilisation de Connecteurs applicatifs ».   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>DATE D'OUVERTURE DU SERVICE</b> | Le terme désigne la date de notification par le Prestataire par courriel au Client de la réalisation de la prestation d'Ouverture du Service du Client.  |
| <b>PRÉREQUIS TECHNIQUES</b>        | Désignent la dernière version de la liste des caractéristiques des matériels et dispositifs informatiques préconisés par le Prestataire et devant être mis en œuvre et respectée par le Client pour accéder à la Solution, objet du présent Contrat. Les Prérequis techniques sont susceptibles d'évolution et la dernière version est accessible à tout moment sur l'Espace Clients. Il appartient au Client d'assurer l'évolution des postes de travail de ses Utilisateurs conformément à l'évolution des Prérequis techniques. |
| <b>ESPACE CLIENTS</b>              | Désigne le portail de services que le Prestataire met à disposition du Client et des Utilisateurs de la Solution. Le Portail est accessible à l'adresse : <a href="https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/index.php">https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/index.php</a> ou à toute autre adresse communiquée par le Prestataire  |

### ARTICLE 3 – UTILISATION DE LA SOLUTION

**3.1. Utilisation de la Solution et des Services applicatifs** : le Client accède à la Solution et aux Services applicatifs par le biais du portail mis à disposition par Berger-Levrault dont l'adresse figure en Annexe et/ou a été communiquée par écrit de manière distincte au Client. Le Prestataire consent au Client, pour la durée du présent Contrat, le droit personnel, non exclusif et non cessible d'utiliser la Solution. L'usage de la Solution n'est concédé au Client que dans le seul et unique but de lui permettre l'utilisation des Services applicatifs auxquels il a souscrit. Le Client s'interdit de mettre la Solution à disposition d'un tiers et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier et sans que cette liste ne soit limitative, toute adaptation, modification, traduction ou décompilation. L'accès s'effectue à partir de tout ordinateur du Client dont les caractéristiques techniques sont conformes aux Prérequis techniques pour le fonctionnement correct de la Solution et des Services applicatifs, au moyen des identifiants fournis à chaque Utilisateur désigné par le Client.

**3.2. Utilisation de Connecteurs applicatifs** : Le Prestataire concède au Client, après souscription de l'option correspondante, le droit d'usage d'un Connecteur Applicatif référencé à l'Annexe « Liste des connecteurs » avec l'application tierce avec laquelle le Client souhaite interfacier la Solution et/ou aux Conditions particulières. La mise en service d'un Connecteur Applicatif nécessite des prestations de paramétrage de manière à ce que les opérations du Client dans le cadre de la Solution puissent être exportées vers ou réalisées au moyen de l'application tierce, des prestations de formation et/ou l'acquisition de certificats électroniques. Le prix de ces prestations et des certificats nécessaires est exclu du présent Contrat. Ces éléments feront l'objet d'une proposition commerciale du Prestataire. Pour tout Connecteur Applicatif avec une application tierce, le Client est informé qu'il lui conviendra de se rapprocher de l'éditeur de l'application concernée pour le Connecteur Applicatif pour étudier avec lui les éventuelles prestations que cet éditeur pourrait avoir à réaliser dans le cadre de la mise en œuvre du Connecteur Applicatif.

### ARTICLE 4 - SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MISE À JOUR

**4.1. Espace Clients** : Le Client a accès à l'Espace Clients au moyen de l'identifiant communiqué par le Prestataire et d'un mot de passe. L'inscription à l'Espace Clients du Client et de tous les Utilisateurs de la Solution et/ou des Services applicatifs est obligatoire, notamment l'enregistrement d'un Utilisateur désigné Administrateur et du Référent Délégué à la Protection des Données (DPO). L'Utilisateur désigné par le Client s'oblige à respecter les contraintes de sécurité mises en œuvre par le Prestataire et les Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Clients. Chaque Utilisateur doit utiliser son propre identifiant lors de chaque connexion à l'Espace Clients. Le Client s'engage à s'assurer qu'aucune personne autre que celles désignées par lui, en tant qu'Utilisateurs autorisés par le Prestataire, n'ait accès à l'Espace Clients. Le Client est entièrement responsable de l'usage et de la conservation des identifiants et codes confidentiels, de la création, de la mise à jour et de la suppression des accès des Utilisateurs autorisés ainsi que des conséquences d'une divulgation volontaire ou non faite à un tiers. Le Client s'engage dans ce cadre à communiquer les informations requises par le Prestataire, notamment celles concernant les Utilisateurs de la Solution et/ou des Services applicatifs (coordonnées, fonction, Solution et/ou Services applicatifs utilisés) et à veiller à leur mise à jour régulière. Le Client reçoit régulièrement sur son Espace Clients ou peut y consulter, selon la nature de l'activité gérée par la Solution et/ou les Services applicatifs, toutes les informations techniques nécessaires pour l'utilisation et/ou l'évolution réglementaire de la Solution

et/ou des Services applicatifs ou de leur environnement. Le Client autorise le Prestataire à adresser des communications aux Utilisateurs inscrits, sur la Solution, son utilisation et la réglementation qui lui est applicable. Le Client peut sur simple demande de sa part adressée au Prestataire, mettre un terme à ces communications. Le Prestataire s'engage à ne pas utiliser les informations relatives aux Utilisateurs à d'autres fins que celles mentionnées ci-avant, ni à les transmettre à un tiers et à prendre en compte la désinscription à ses communications lorsque l'Utilisateur en fait la demande. Le Client pourra accéder à l'Espace Clients, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

**4.2. Assistance :** Le Prestataire met à disposition du Client une équipe d'intervenants techniques en charge spécifiquement de la réalisation des prestations objet du présent Contrat, ainsi qu'un service de prise en main à distance (à partir des outils de prise en main à distance et technologies sélectionnés par le Prestataire pour le chiffrement des échanges via internet). Pour lui permettre d'intervenir rapidement et avec efficacité, le Prestataire crée un dossier technique dont la mise à jour est effectuée au fur et à mesure des interventions et dispose en permanence d'une copie complète de la Solution installée chez le Client. Le Prestataire pourra, à partir de la liaison internet, intervenir dans le système informatique du Client pour effectuer un diagnostic et définir les moyens permettant de résoudre, selon les résultats de ce diagnostic, le problème rencontré par le Client et entrant dans le cadre des prestations fournies objet du présent Contrat. Les demandes d'assistance du Client doivent être réalisées par le biais de son Espace Clients en déposant sa demande via l'onglet « Nous contacter », ou par téléphone via le numéro d'appel qui lui est communiqué à la date d'effet du présent Contrat pendant les heures ouvrées du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 12h30 et 14h00 à 17h00, jours fériés exclus. Pour pouvoir enregistrer une demande via l'Espace Clients, le Client doit fournir notamment :

- une description très précise du problème rencontré ;
- le niveau de gravité estimé par le Client selon le référentiel ci-après.

**Niveau 1 – Bloquant :** une anomalie bloquante désigne toute anomalie, en environnement de production, rendant impossible l'exploitation de la Solution ou pouvant entraîner une altération des données traitées par la Solution. Ce statut est déterminé à l'issue d'une procédure contradictoire entre le Client et la Relation Clients dans le cadre d'un échange téléphonique, après confirmation que le Client dispose de la dernière version des Solutions diffusées par le Prestataire.

**Niveau 2 – Critique :** une anomalie critique désigne toute anomalie, en environnement de production rendant difficile le traitement ou l'utilisation d'une fonctionnalité de la Solution ou générant des résultats difficilement exploitables.

**Niveau 3 – Normal :** désigne toutes les autres demandes n'ayant pas d'impact significatif sur le traitement ou l'utilisation de fonctionnalités de la Solution. Le niveau de gravité Normal est appliqué par défaut pour tout incident sur la Solution, ou en l'absence de précision du Client.

La gravité donnée par le Client pourra être modifiée par la Relation Clients si le problème rencontré ne présente pas les caractéristiques définies ci-dessus. Le Client est informé de toute modification du niveau de gravité en commentaire de sa demande d'assistance. Le Prestataire s'engage à prendre en charge, par téléphone ou par prise en main à distance, la demande d'intervention du Client pendant les heures ouvrées dans un délai moyen garanti de 4 heures ouvrées. Le délai d'attente pour une mise en relation téléphonique avec un technicien n'est pas garanti. Selon la difficulté rencontrée, le technicien peut proposer au Client de le contacter à une heure convenue avec lui et/ou lui adresser une réponse par courriel. En regard des informations fournies par le Client, le Prestataire s'efforcera de résoudre par téléphone ou par prise en main à distance les difficultés d'utilisation et anomalies de la Solution rencontrées par le Client, en lui fournissant les explications dont il a besoin et les procédures à suivre. La prestation comprend le diagnostic et l'aide à la résolution de problèmes causés par des erreurs de manipulation du Client. Le Client pourra également faire appel au Prestataire pour reconditionner ou restructurer les informations mémorisées sur l'installation informatique, lequel réalisera cette opération avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique et des Données du Client. À cette fin, le Client transmettra au Prestataire les informations à reconditionner sur support magnétique ou via une solution de transfert sécurisée proposée par le Prestataire (FTPS, Wesend...). Le Prestataire retournera au Client les informations reconditionnées sur le support magnétique ou via une solution de transfert sécurisée définie par le Prestataire. Chaque intervention dans le cadre de la prise en main à distance est déclenchée par le Client. Le Client autorise le Prestataire à accéder au système de prise en main à distance pour la résolution de tous problèmes techniques et d'exploitation de la Solution entrant dans le cadre du présent Contrat. Si la prise en main à distance n'est pas adaptée à la résolution du problème, le Prestataire pourra librement décider de ne pas utiliser la prise en main à distance. Le recours à la prise en main à distance nécessite la présence du Client pour lancer la connexion à internet puis le progiciel de prise en main à distance. Le recours à la prise en main à distance de même que le bénéfice des services liés à l'utilisation de l'Espace Clients supposent que la Solution soit installée sur un poste informatique équipé d'une connexion internet ADSL a minima. Seuls les Utilisateurs de la Solution sont habilités à contacter l'assistance

téléphonique. Les prestations d'assistance sont effectuées sur la base de la dernière version de la Solution diffusée au Client au jour de la demande d'assistance. Le Client déclare et reconnaît avoir pris connaissance des spécifications techniques et des fonctionnalités de la Solution et qu'il dispose de compétences suffisantes pour l'utiliser dans les meilleures conditions. Il est entendu entre les Parties que l'assistance ne doit pas conduire à une prestation de formation. En aucune manière, le Prestataire ne saurait compenser un défaut de formation du Client ou d'un Utilisateur s'il apparaît que ce dernier n'a pas les compétences requises pour utiliser la Solution. Le Prestataire pourra, en conséquence, refuser d'assister téléphoniquement tout Utilisateur qui n'aurait pas été formé régulièrement par ses services ou par ceux de ses agents délégués.

**4.3. Maintenance :** Compte tenu de la technicité de la Solution, le Prestataire se réserve le droit, de manière exclusive et expresse, d'en corriger les erreurs et d'en faire bénéficier le Client sous réserve de la validité du présent Contrat. Le Prestataire s'engage à diffuser ou mettre à disposition du Client les modifications des Services applicatifs et de la Solution rendues nécessaires par l'évolution de la réglementation dans les conditions définies par le Prestataire et/ou l'Editeur de la Solution. Ceci recouvre l'amélioration des fonctions existantes, l'harmonisation de la Solution, la mise à disposition des nouvelles fonctions et la rectification des erreurs de fonctionnement. Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent, à tout moment, rendre inadaptés les fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre du présent Contrat. Le Prestataire, dans le cadre du présent Contrat, fera évoluer les fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre du présent Contrat afin qu'elles satisfassent aux nouvelles dispositions légales et ce, sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives existantes. La prestation de maintenance ne comprend pas les demandes de modifications ou d'évolution de la Solution et/ou des Services applicatifs demandées par le Client au Prestataire, et plus généralement toutes modifications qui ne respecteraient pas les structures de Données des Solutions et celles de leurs systèmes d'exploitation. Sauf notification contraire du Prestataire, la prestation de maintenance ne comprend pas les nouveaux programmes ou progiciels développés par le Prestataire qui pourront être acquis par le Client aux conditions tarifaires en vigueur. Le Prestataire tient le Client informé sur son Espace Clients de toute nouvelle fonctionnalité et du contenu des améliorations et versions actualisées de la Solution. Toutes nouvelles versions des Solutions diffusées dans le cadre du présent Contrat au Client sont soumises aux mêmes dispositions que les Solutions eux-mêmes en ce qui concerne les droits de propriété et d'utilisation. Dans le cadre de la mise à disposition des nouvelles versions, les interventions relatives à cette mise à disposition peuvent rendre l'accès aux Services applicatifs et à la Solution momentanément indisponible. Le Prestataire garantit que les nouvelles versions de la Solution et des Services applicatifs n'entraîneront aucune régression en termes de performance et de fonctionnalités. Néanmoins, le Client est également informé que l'évolution des technologies peut amener le Prestataire à réaliser des nouvelles versions qui pourront entraîner une évolution des Prérequis techniques dont le Prestataire ne pourra en être tenu pour responsable. Aucune opération de vérifications et/ou essais n'est applicable dans le cadre du présent Contrat.

**4.4. Suivi spécifique :** en fonction de la Solution, si le Prestataire fournit un suivi spécifique, le contenu est précisé en Annexe.

**4.5. Exclusions :** ne sont pas compris dans le présent Contrat :

- les interventions sur site y compris celles rendues nécessaires par la nature du dysfonctionnement signalé par le Client, ou l'impossibilité par ce dernier de mettre en œuvre les solutions proposées par le Prestataire,
- les interventions rendues nécessaires du fait de l'impossibilité de réaliser les prestations du présent Contrat en raison de la non-conformité de la configuration informatique du Client aux Prérequis techniques,
- le développement de nouveaux programmes,
- la personnalisation ou la modification de la Solution et/ou des Services applicatifs,
- la formation ou la téléformation du Client ou de son personnel à l'utilisation des fonctionnalités de la Solution et/ou des Services applicatifs ou à leur environnement réglementaire,
- le travail et les saisies d'exploitation,
- le matériel, le système d'exploitation, les accessoires et fournitures ainsi que les dépenses afférentes au recours à la prise en main à distance et à l'accès internet.

Toute intervention dans le cadre du présent article donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur après acceptation par le Client du devis correspondant à moins que le Client ait souscrit un autre contrat de services prévoyant la possibilité d'intervention sur site. Le Prestataire n'assume pas les prestations prévues au présent Contrat dans les cas suivants : (i) modification de la Solution et/ou des Services applicatifs par le Client ou à son initiative, sauf dérogation écrite et préalable du Prestataire, (ii) utilisation de la Solution et/ou des Services applicatifs non conforme à la documentation associée, (iii) absence de mise en production de la Solution et/ou des Services applicatifs, (iv) absence de mise en œuvre des versions de correction de la Solution et/ou des Services applicatifs dans un délai de 3 mois suivant leur diffusion par le Prestataire.

(v) absence de mise en œuvre des versions majeures fonctionnelles dans un délai de 6 mois suivant leur diffusion par le Prestataire, (vi) absence de mise en œuvre des versions majeures techniques dans un délai de 6 mois (l'évolution technologique n'implique pas de coût d'acquisition de licence ou de serveurs pour le Client), (vii) insuffisance ou absence de formation à l'utilisation de la Solution et/ou des Services applicatifs des agents délégués par le Client.

En cas de développement d'interface(s) entre la Solution et des programmes fournis par d'autres éditeurs, le Prestataire ne garantit pas la compatibilité des interfaces avec les versions ultérieures de la Solution ou des programmes fournis par les autres éditeurs, sauf accord express du Prestataire. Le cas échéant, l'adaptation de ces programmes spécifiques est à la charge du Client.

#### ARTICLE 5 – SÉCURISATION DE LA SOLUTION

L'utilisation des Services applicatifs et de la Solution par le Client est assurée après une procédure d'identification du Client par un système d'identifiant et de mot de passe, personnels et confidentiels, qui constituent le seul moyen d'authentification. L'utilisateur désigné par le Client s'oblige à respecter les contraintes de sécurité mises en œuvre par le Prestataire. Chaque Utilisateur doit utiliser son propre identifiant personnel lors de chaque connexion aux Services applicatifs. Le Client s'engage à informer le Prestataire de tout changement d'habilitation ou de droit d'accès des Utilisateurs. Pour des raisons de sécurité, le Prestataire a mis en œuvre des prescriptions à suivre lors de la création et de la modification du mot de passe. Le mot de passe est modifiable à tout moment par tout Utilisateur, et en tout état de cause doit être obligatoirement modifié tous les quarante (40) jours d'utilisation pour permettre la poursuite de l'utilisation de la Solution. Dans tous les cas, le mot de passe doit être composé au minimum de dix (10) caractères et combiner obligatoirement des lettres en majuscule et minuscule et des chiffres. Il est appelé que l'identifiant est destiné à réserver l'accès des Services applicatifs et de la Solution aux seuls Utilisateurs désignés par le Client et à protéger l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client. Le mot de passe a un caractère strictement confidentiel. Il ne circule sur les réseaux de transport de Données que sous forme chiffrée. Par conséquent, le Client s'engage à s'assurer qu'aucune personne autre que celles désignées en tant qu'Utilisateurs autorisés par le Prestataire n'ait accès aux Services applicatifs et à la Solution. Toutes opérations résultant de l'utilisation de ce moyen d'authentification sont considérées comme émanant directement du Client. Le Client est entièrement responsable de l'usage et de la conservation des identifiants et codes confidentiels et des conséquences d'une divulgation volontaire ou non faite à un tiers. Le Prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la sécurisation de la Solution en réalisant les opérations suivantes : (i) l'identification et l'authentification du Client par un identifiant et un mot de passe, (ii) l'affichage de pages sécurisées selon le standard choisi par le Prestataire, d'une part, lors de la saisie par l'Utilisateur de Données accessibles en ligne et, d'autre part, lors de la consultation et du téléchargement par le Client des Données ; (iii) l'administration de la base de Données permettant d'en contrôler la cohérence. Le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Services applicatifs et à la Solution. Dans l'hypothèse où le Client aurait connaissance d'un accès non autorisé, il s'engage à en informer immédiatement le Prestataire qui proposera au Client une réinitialisation des identifiants et mots de passe de chaque Utilisateur désigné.

#### ARTICLE 6 – DISPONIBILITÉS DE LA SOLUTION

Le Client pourra utiliser la Solution et les Services applicatifs 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le Prestataire met en œuvre les moyens nécessaires pour garantir un niveau de disponibilité des Services d'hébergement de 98%.

De convention expresse, il est toutefois précisé que le Prestataire se réserve le droit de rendre inaccessible les Services applicatifs et la Solution pendant huit (8) heures consécutives, afin de réaliser des travaux de maintenance technique. Le Prestataire ne garantit pas un fonctionnement sans anomalie ni un fonctionnement ininterrompu de la Solution, le Prestataire n'étant tenu dans ce cadre qu'à une obligation de moyens. Le Prestataire n'encourt aucune responsabilité pour les lenteurs ou interruptions de connexions qui seraient dues du fait du réseau. En effet, la mise à jour constante des programmes et des matériels exclut formellement toute obligation de résultat à ce niveau. Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration. Le Client s'interdit de rechercher toute responsabilité du Prestataire et celui-ci renonce à toute indemnisation au titre de ces périodes d'interruption.

#### ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Le prix est défini aux Conditions Particulières. Pour toute la durée du Contrat visée à l'article « Durées du contrat et résiliation », le prix est fonction des Services applicatifs souscrits par le Client et le cas échéant du nombre d'Unités de Référence. Sauf dispositions dérogatoires mentionnées aux Conditions Particulières (Tarif de Base Annexe), les factures sont émises chaque année, terme à échoir, la première à la date d'effet du Contrat et

les suivantes chaque début de période annuelle pendant toute la durée du Contrat et en tenant compte, le cas échéant, des conditions spécifiques définies en regard de la prise en charge de l'assistance à l'utilisation par un organisme désigné par le Prestataire. Ce prix est susceptible d'évoluer à tout moment du présent Contrat en fonction des Services applicatifs souscrits et le cas échéant du nombre d'Unités de Référence. Le prix ne comprend pas le coût des télécommunications ni les coûts d'accès à internet, lesquels sont et restent à la charge du Client. Le Client doit notifier au Prestataire toute évolution qu'il souhaite apporter aux Services applicatifs souscrits par tout moyen écrit. Toute évolution du nombre de l'Unité de Référence est prise automatiquement en compte à la date de facturation annuelle au titre de la période annuelle suivante. Sauf mentions contraires en Annexe, (i) aucune régularisation n'intervient en fin d'année au titre d'une période facturée sur la base des variations de l'Unité de Référence ; (ii) en cas de variation de l'Unité de Référence en cours ou fin d'année, le prix des Services applicatifs objet du présent Contrat est réajusté automatiquement à la date de facturation de la période annuelle suivante pour la période à venir.

Par ailleurs, pendant la durée du présent Contrat, le prix annuel du Contrat sera automatiquement révisé à sa date anniversaire avec un minimum au moins égal à la variation de l'indice Syntec révisé par application de la formule :  $P = (P \times S) / S 1$ . L'indice de référence pris pour base de cette indexation sera l'indice du mois de juillet par comparaison avec l'indice du même mois de l'année précédente. Le Prestataire ne sera pas tenu de notifier le Client préalablement à cette révision si cette dernière est égale à la variation de l'indice Syntec révisé (révision minimale). Syntec : Chambre Syndicale des Sociétés d'Études et de Conseils. Toute modification du Prix du Contrat au-delà de la révision minimale précisée ci-dessus sera notifiée au Client dans son espace Clients au moins 60 jours avant sa date d'application. Dans cette hypothèse, le Client dispose d'un délai de 30 jours suivant la date de notification du nouveau Prix du Contrat pour résilier le Contrat sans pénalité par courrier recommandé avec accusé de réception avec effet au dernier jour de la période annuelle en cours. A défaut de contestation par le Client de ce nouveau tarif dans le respect du délai de 30 jours indiqué ci-avant, celui-ci est réputé avoir été définitivement et irrévocablement accepté par le Client. Lorsque le Contrat est signé en cours d'année et sauf dérogation expresse, le prix de celui-ci est révisé dès le 1er jour de la période annuelle suivante.

Les services non inclus dans le présent Contrat qui seraient commandés par le Client seront facturés dès leur réalisation. Les frais d'accès et de mise en service de la Solution et/ou des Services applicatifs mentionnés aux Conditions Particulières sont facturés une seule fois, à la date de mise en service du Contrat.

Les factures sont payables pour leur montant net et sans escompte, à réception, dans un délai de 30 jours. Ce délai est fixé à 50 jours pour les établissements publics de santé. Le Client ne peut effectuer aucune compensation ni aucune rétention sur les créances du Prestataire. Toute somme non payée à l'expiration du délai de paiement par un Client ayant la qualité de personne publique ouvre droit au profit du Prestataire au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros fixés par les articles R2192-31 à R2192-36 du Code de la commande publique. Pour un Client ayant la qualité de personne privée, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, toute somme non payée à son échéance donne lieu au paiement de pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal calculé par mensualité et, à réception de la facture correspondante, d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire. Dans le cas où une facture ne serait pas réglée à son échéance, le Prestataire sera habilité, après mise en demeure restée infructueuse à l'issue du délai imparti, à suspendre automatiquement l'accès aux Services applicatifs et à la Solution jusqu'au complet règlement des sommes dues. En cas de persistance de cet état au-delà du délai fixé ci-dessus, le Prestataire est en droit de résilier le Contrat sans préjudice des sommes restant dues au titre du dit Contrat.

#### ARTICLE 8 – DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le Contrat prend effet à la date et pour la durée ferme précisées aux Conditions Particulières. Le Contrat prend irrévocablement fin à l'issue de la période contractuelle définie. Chacune des Parties peut résilier le présent Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, si l'autre Partie ne respecte pas l'une de ses obligations, après envoi d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 30 jours suivant sa réception. En outre, le Prestataire se réserve le droit de résilier le présent Contrat, sans préavis ni indemnité en cas de non-respect par le Client d'une quelconque des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat. En particulier, le Prestataire pourra résilier le Contrat, sans indemnité, dans les conditions indiquées au précédent alinéa, pour les raisons suivantes : (i) implantation sur le système informatique du Client de tous logiciels, progiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs et/ou la Solution ; (ii) incident de paiement du fait du Client, (iii) violation des droits de propriété intellectuelle du Prestataire. La résiliation du Contrat ainsi que, d'une manière générale, son extinction, sous quelque forme et pour

quelque cause que ce soit, entraînera l'extinction de l'ensemble des services souscrits par le Client dans le cadre du présent Contrat. A l'expiration du Contrat, le Client cessera d'utiliser tous les codes d'accès aux Services applicatifs et à la Solution. Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre dans les conditions de l'article « Réversibilité ». En outre, le Client est informé que les évolutions législatives et/ou technologiques peuvent, à tout moment, rendre inadéquats des services applicatifs standards accessibles au titre du présent Contrat ou nécessiter une réécriture d'une partie substantielle des Services applicatifs existants. Dans un tel cas, le Prestataire se réserve le droit de retirer pendant la durée du présent Contrat à le ou les Services applicatifs, sous réserve d'en informer le Client deux mois avant le terme de la période annuelle en cours. Toute résiliation intervenant avant la fin du Contrat entraînera le règlement de la totalité du prix du Contrat et le non-remboursement des sommes facturées et réglées dans le cadre du présent Contrat.

#### ARTICLE 9 – RÉVERSIBILITÉ

En cas de résiliation ou au terme du Contrat, les Données du Client hébergées sur les serveurs du Prestataire sont conservées pendant une durée de 40 jours avant d'être détruites. Le Client souhaitant reprendre l'ensemble des Données lui appartenant doit en formuler la demande auprès du Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 15 jours suivant le terme du Contrat. La restitution des Données est effectuée par le Prestataire sous un format standard lisible dans un environnement équivalent. La restitution des Données est effective à la livraison de ces Données. Le Prestataire ne peut garantir que cette restitution de Données répondra aux objectifs du Client et/ou lui permettra d'intégrer ces Données dans le système d'un tiers. Cette prestation est réalisée gratuitement au titre de la première demande du Client. Toute demande supplémentaire de restitution de Données sera facturée au Client au tarif en vigueur après acceptation par ce dernier de la proposition commerciale correspondante. Le Prestataire, en sa qualité d'hébergeur, reste propriétaire des moyens informatiques utilisés dans le cadre des Services applicatifs et de la Solution. Le Client s'oblige en son nom et au nom du Prestataire qu'il a désigné pour le représenter dans ce cadre, à collaborer activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données. Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre Prestataire. À la demande du Client, le Prestataire pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la commande.

#### ARTICLE 10 – DISPOSITIONS RELATIVES AUX DONNÉES

**10.1. Traitement des Données** : Les Données sont stockées sur les Serveurs du Prestataire en France ou des prestataires qu'il a sélectionnés en Europe en adéquation avec les prescriptions gouvernementales et réglementaires en regard de la sécurité et la qualité de leurs services et sont régulièrement sauvegardées sur ces Serveurs. Le Prestataire s'oblige à prendre toutes les précautions d'usage pour assurer la protection matérielle des Données qui transitent sur ses Serveurs et la sécurité informatique de ces dernières contre tout accès par des tiers étrangers non autorisés. Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques. Ces modifications devront toutefois permettre d'offrir des performances au moins équivalentes à celles fournies au moment de la signature du présent Contrat. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité quant aux Données qui sont diffusées par l'intermédiaire de la Solution, le Prestataire n'exerçant aucun contrôle a priori et/ou a posteriori sur les Données. Les Données pourront être traitées par le personnel habilité du Prestataire et de ses sociétés affiliées au sens des articles L233-1 et L233-2 du code de commerce. Si ces sociétés affiliées effectuent des traitements en dehors de l'Union européenne, ceux-ci se feront, conformément à la Réglementation, soit sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit sur la base des « clauses contractuelles types » de la Commission européenne. Conformément à la Réglementation, le Prestataire a désigné un délégué à la protection des Données qui peut être sollicité à l'adresse : [dpo@berger-levrault.com](mailto:dpo@berger-levrault.com).

**10.2. Données à caractère personnel** : si les Données transmises par le Client aux fins d'utilisation de la Solution et/ou des Services applicatifs comportent des DCP au sens de la réglementation française et européenne en vigueur relative au traitement et à la protection des DCP et notamment le règlement européen 2016/679 (la « Réglementation »), le Client, en tant que responsable de traitement, garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent concernant les traitements qu'il met en œuvre et qu'il sous-traite en application des présentes, en application de la Réglementation, notamment : (i) qu'il a mis en œuvre un registre des traitements et le cas échéant procédé à toute déclaration appropriée requise par la CNIL ; (ii) que les DCP ont été collectées loyalement et de manière adéquate par rapport à la finalité du traitement ; (iii) qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait de leurs DCP. En regard de l'objet du Contrat, le Prestataire ne saurait être tenu de veiller à cette mise en conformité effective du Client au regard de la Réglementation concernant les traitements mis en œuvre par le

Client. La nature des opérations réalisées sur les DCP, la ou les finalité(s) du traitement, les DCP traitées, les catégories de personnes concernées et la durée du traitement sont décrits dans un document dédié disponible sur l'Espace Clients ou le cas échéant sur demande du Client. Cette description correspond au fonctionnement standard du Service. Il est de la responsabilité du Client, en qualité de responsable de traitement, de vérifier si cette description correspond aux finalités et traitements effectivement réalisés et aux DCP effectivement traitées. Le Client est seul responsable des DCP qu'il collecte et qui sont hébergées par le Prestataire. À ce titre, le Client assume seul les responsabilités qui lui incombent en matière de recueil du consentement, tant en termes d'un éventuel partage des DCP avec des tiers dûment habilités par lui que d'hébergement par le Prestataire de ces DCP, ainsi qu'en termes d'information au sens de la Réglementation. À ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les DCP seraient reproduites et hébergées via la Solution et/ou les Services applicatifs. Le Client reconnaît que le Prestataire est étranger à tout litige pouvant survenir entre le Client et l'utilisateur et/ou la personne concernée par les DCP, notamment par l'intermédiaire de la Solution et s'engage à indemniser le Prestataire de toute condamnation de ce chef. Le Prestataire, s'il a la qualité de sous-traitant au sens de la Réglementation, garantit qu'il mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que les traitements, réalisés pour le compte du Client, répondent aux exigences de la Réglementation susvisée. Il est expressément convenu dans ce cadre que le Prestataire : (i) ne pourra traiter les DCP que sur instruction documentée du Client. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des Données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des Données, il en informe immédiatement le Responsable de traitement ; (ii) devra veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des DCP ; (iii) devra prendre les mesures de sécurité requises en application de la Réglementation ; (iv) devra respecter les conditions de recrutement d'un autre sous-traitant ; (v) devra tenir compte de la nature du traitement, aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits ; (vi) aider le Client à garantir le respect des obligations de sécurité ; (vii) selon le choix du Client, supprimer toutes les DCP ou les renvoyer au Client au terme de la prestation et détruire les copies existantes sauf disposition légale contraire ; (viii) mettre à la disposition du Client les informations permettant de démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits. Le Client autorise le Prestataire à faire appel à des sous-traitants ultérieurs pour mener les activités de traitement de DCP pour le compte du Client strictement nécessaires à l'exécution du Contrat. Le Prestataire s'engage à faire appel à des sous-traitants ultérieurs présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Réglementation. Le Prestataire s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants ultérieurs un niveau d'obligation au moins aussi équivalent en matière de protection des DCP à celui fixé dans le présent Contrat et par la Réglementation. Le Prestataire demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant ultérieur de ses obligations. Le Prestataire s'engage à faire appel uniquement à un sous-traitant ultérieur : (i) établi dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou (ii) établi dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Réglementation, ou (iii) disposant des garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD. La liste des sous-traitants ultérieurs est fournie sur l'Espace Clients. Le Prestataire s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants ultérieurs dans les plus brefs délais. Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de quinze jours à compter de la publication de l'information sur l'Espace clients. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant ultérieur. En cas d'objection, le Prestataire dispose de la possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

**10.3. Exploitation et sauvegarde des données** : le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet dans le cadre et aux fins d'utilisation de la Solution et/ou des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence, le Prestataire est déchargé de 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. Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus diffusés et/ou téléchargés via la Solution et/ou les Services applicatifs. Le Prestataire est responsable des sauvegardes réalisées pour le compte du Client des Données hébergées sur ses Serveurs,

étant entendu que sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de défaillance grave et avérée de sa part. En cas de perte / vol / neutralisation / destruction de Données, le Client accepte de repartir d'une sauvegarde antérieure du Prestataire qui serait disponible.

**10.4. Sécurité des Données :** chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données. Sous réserve de l'article « Obligations et responsabilités » et en sus de ses obligations prévues à l'article « Confidentialité », le Prestataire s'engage à déployer ses meilleurs efforts en vue de la préservation de l'intégrité et la confidentialité des Données. Il s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des Données. Les Données sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du Code pénal), il en va de même pour toutes les Données dont le Prestataire prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent Contrat. Conformément à la Réglementation, le Prestataire s'engage à ce que les DCP soient traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des DCP y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées (intégrité et confidentialité). Si le Prestataire intervient en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du règlement européen 2016/679, les engagements du Prestataire, à ce titre, sont limités aux moyens qu'il est à même de mettre en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des Données. Cette obligation ne sera que de moyens. Le Prestataire s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses DCP réalisé dans le cadre du Contrat. En qualité de responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées. Le Prestataire notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, et au maximum sous 72 heures, toute violation de la sécurité des DCP entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de DCP transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles DCP. Le Prestataire fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des DCP et dans la mesure du possible les informations suivantes : (i) les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ; (ii) les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de DCP concernés ; (iii) la description des conséquences probables de la violation de DCP ; (iv) la description des mesures prises ou que le Prestataire propose de prendre pour remédier à la violation de DCP, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives. Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le Prestataire. En cas de non-respect des dispositions précitées, le Client pourra prononcer la résiliation du Contrat après mise en demeure du Prestataire en application de l'article « Durée du contrat et résiliation ».

**10.5. Audit de sécurité :** le Prestataire met à la disposition du Client sur l'Espace Clients tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations du Prestataire en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Le Client pourra réclamer auprès du Prestataire des explications complémentaires si les documents fournis ne lui permettent pas de vérifier le respect des obligations du Prestataire en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Le Client formule alors une demande écrite auprès du Prestataire, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle il justifie et documente sa demande d'explication complémentaire. Le Prestataire s'engage à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais. Si malgré la réponse du Prestataire, le Client remet en cause la véracité ou la complétude des informations transmises, le Client pourra procéder à un audit sur site sous réserve du respect des conditions suivantes : (i) le Client formule une demande écrite d'audit sur site auprès du Prestataire, par lettre recommandée avec accusé de réception, en justifiant et en documentant sa demande ; (ii) Le Prestataire s'engage à apporter une réponse au Client dans les soixante (60) jours à compter de la réception de la demande en précisant le périmètre et les conditions de réalisation de l'audit sur site. Les vérifications effectuées au titre du présent audit pourront avoir lieu dans les locaux du Prestataire où sont installés les moyens informatiques de l'infrastructure permettant d'opérer le Service et/ou les prestations en qualité de sous-traitant et dès lors que ces vérifications n'ont pas pour conséquence de perturber l'exploitation du Service et/ou le déroulement des prestations. La durée de l'audit ne devra pas dépasser deux (2) jours ouvrés qui seront facturés par le Prestataire au Client selon le tarif des prestations en vigueur au moment du déroulement de l'audit. Sauf changement de circonstance et événement légitimant la mise en œuvre d'un audit dans un délai plus court, tel qu'une demande d'une autorité de contrôle, les audits ne pourront être réalisés par le Client, qu'une fois pendant la durée du Contrat, puis une fois tous les trois (3) ans.

**10.6. Traitement des Données par le Prestataire en tant que Responsable de Traitement :** dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire peut être amené à collecter des DCP du Client et/ou des Utilisateurs. Le Client est informé que ces Données font l'objet d'un traitement par le Prestataire et seront utilisées uniquement dans le cadre du présent Contrat, à la demande du Client, dans le

but de l'informer de l'actualité de certains événements et à des fins de prospection commerciale par le Prestataire. Les Données de la base de prospection active sont conservées trois ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact. Les Données nécessaires au respect d'une obligation légale sont conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à cette obligation. Les Données collectées sont réservées à l'usage des personnes habilitées chez le Prestataire qui seules pourront accéder aux données du Client à des fins strictement internes. Elles ne sont pas transmises à des tiers sauf si le Prestataire y est contraint par réquisition judiciaire ou pour l'exécution des obligations du Prestataire, la réalisation des services pour le compte du Client, la réalisation d'actions commerciales par un sous-traitant habilité pour le compte du Prestataire ou après accord préalable du Client. Le Client dispose, conformément à la Réglementation, d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'opposition aux informations qui le concernent. Pour exercer ce droit, le Client doit en faire la demande, en justifiant de son identité, au Prestataire, Berger-Levrault, Monsieur le délégué à la protection des données, 64 rue Jean Rostand, 31670 Labège ou à dpo@berger-levrault.com. Le Prestataire s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers non autorisés à ces Données, à titre onéreux ou gratuit, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

**10.7 Réquisitions judiciaires :** sur réquisition judiciaire le Prestataire peut être contraint de communiquer à une autorité judiciaire ou administrative compétente des Données. Dans cette hypothèse, le Prestataire en informe préalablement le Client à moins que la réquisition judiciaire ne l'interdise formellement.

## ARTICLE 11 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire les informations suffisantes pour apprécier le fonctionnement et l'adéquation des Services applicatifs et de la Solution eu égard à ses besoins. Dès lors, la responsabilité du Prestataire se limite à un fonctionnement conforme des Services applicatifs et de la Solution à leur documentation. Le Client s'engage à assurer au Prestataire toutes facilités pour l'exécution de ces prestations. Le Client s'engage, sauf à perdre le bénéfice du présent Contrat, à permettre au Prestataire de relever la configuration matérielle et logicielle de l'installation informatique du Client, par tout moyen à sa convenance, en vue d'assurer de manière optimale les prestations objet du présent Contrat et de déceler d'éventuelles déficiences ou détériorations. Pour permettre au Prestataire de s'assurer de la compatibilité des modifications décidées par le Client à la Solution et/ou aux Services applicatifs utilisés, le Client s'oblige à informer le Prestataire, par écrit et préalablement à leur mise en œuvre, de toutes décisions qu'il prendrait relative à un changement de matériel, de systèmes d'exploitation et de manière générale à son installation informatique, en lien avec la Solution couverte par le présent Contrat. Les connexions à internet dans le cadre du présent Contrat sont à la charge du Client. Le Client déclare connaître les caractéristiques et limites d'internet et, en particulier, ses performances techniques et temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations et disposer des compétences nécessaires pour utiliser internet et mettre en œuvre les services procurés par le Prestataire dans le cadre du présent Contrat. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses Données et/ou Solutions de la contamination d'éventuels virus circulant sur internet. Le Client fait son affaire personnelle de toute contestation d'un tiers concernant l'intervention du Prestataire dans les fichiers informatiques du Client. Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, et compte tenu des spécificités et de l'état de l'art en usage dans sa profession, le Prestataire qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumis à une obligation de moyens. Il appartient au Client d'assurer sous sa seule responsabilité l'utilisation de la Solution, notamment de contrôler les Données qu'il saisit dans les Services applicatifs. Il est rappelé que le Client est seul responsable du contrôle de l'utilisation de la Solution et des Services applicatifs fournis, des informations traitées, de la formation et de l'expérience suffisante de son personnel, de la sauvegarde périodique de ses fichiers, des conséquences d'erreurs de manipulation et des conditions matérielles de la Solution et des Services applicatifs. Le Prestataire ne pourrait être tenu responsable des manquements qui ne relèvent pas de sa négligence ou qui auraient pour cause des éléments qu'il ne saurait maîtriser tels que la perturbation des lignes téléphoniques, le fait d'un tiers, l'application inconsiderée des conseils fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique par des conseils n'émanant pas de lui-même ou par la non ou mauvaise application des instructions correctives fournies. La responsabilité du Prestataire ne peut être recherchée que pour l'indemnisation des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles, lesquels n'incluent pas les préjudices dont la survenance n'est pas exclusivement liée à la mauvaise exécution ou à l'inexécution du présent Contrat. Notamment, le Prestataire n'encourt aucune responsabilité pour les lenteurs ou interruptions de connexions du fait du réseau. En effet, la mise à jour constante des programmes et des matériels exclut formellement toute obligation de résultat à ce niveau. Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration sans droit à indemnité. Le Client s'interdit de rechercher toute responsabilité du

Prestataire et celui-ci renoncera à toute indemnisation au titre des périodes d'interruption. Sauf dérogation expressément acceptée par le Prestataire, le montant total des pénalités appliquées par le Client ne pourra excéder 10% du montant hors taxe de la redevance annuelle telle que définie à l'article « Conditions financières ». De convention expresse entre les Parties, constituent des dommages indirects pour lesquels le Prestataire ne pourra être tenu responsable : perte d'exploitation, perte de bénéfice ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser la Solution par le Client, atteinte à l'image, pertes / vol / neutralisation / destruction de données qui ne seraient pas directement liées à une défaillance du Prestataire mais qui trouveraient leur source dans l'action, volontaire ou involontaire, d'un tiers (identifié ou non), telles que des cyberattaques. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation. Dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Contrat, ou pour toute autre cause de son fait, le montant de l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée au préjudice direct et prévisible subi par le Client sans pouvoir excéder un montant égal au montant des sommes payées par le Client pour l'utilisation de la Solution et des Services applicatifs au titre de la période annuelle concernée, tel que défini à l'article « Conditions financières » et ce non compris le prix de toutes prestations ou produits acquis ou fournis en dehors du présent Contrat. Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition du risque découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continueront à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

#### ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE ET NATURE DU RÉSEAU INTERNET

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Il est expressément convenu entre les Parties que les événements suivants constituent des événements de force majeure au sens de la présente clause : les dysfonctionnements des opérateurs télécom et des télécommunications dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les moyens techniques mis en œuvre par le Prestataire. En aucun cas le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences dommageables ou préjudiciables d'un événement survenu dans des circonstances de force majeure, à savoir tout événement tel que défini à l'article 1218 du code civil et communément admis par les tribunaux comme un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur, ainsi que tout autre événement qui bouleverse l'économie du présent Contrat et empêche son exécution indépendamment de la volonté de la partie concernée. Il est expressément convenu entre les Parties que les événements suivants notamment, constituent des événements de force majeure au sens du présent article : les conflits sociaux internes ou externes, intervention des autorités civiles ou militaires, guerres ou hostilités déclarées ou non déclarées, actes terroristes, émeutes, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, épidémies, pandémies, conditions sanitaires, dysfonctionnements et interruptions des opérateurs télécom et des réseaux de télécommunications ou des réseaux informatiques pour quelque raison que ce soit y compris une cyber-attaque, défaillance d'un fournisseur ou d'un sous-traitant empêchant ou limitant la mise en œuvre ou la fourniture de la Solution et/ou des Services applicatifs ou les rendant indisponibles. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution partielle ou totale des obligations lui incombant aux termes du présent Contrat sans qu'une telle suspension ne puisse donner lieu à une quelconque réparation en cas de survenance de circonstances de force majeure telles que définies ci-avant. Dans de tels cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par tout moyen écrit, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à ce que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'évènement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception. En tant que de besoin, il est rappelé que l'internet est un réseau séparé d'ordinateurs indépendants dont le Prestataire ne détient aucun droit de participation, n'exerce aucun contrôle ou ne réalise aucune exploitation dudit réseau. Le réseau est choisi par le Client. L'utilisation du réseau internet se fait aux propres risques et périls de celui qui se connecte. Le Prestataire ne peut donc fournir aucune garantie quelle qu'elle soit, expresse ou implicite, notamment quant à l'absence d'interruption ou de contreperformance de la Solution résultant de l'utilisation du réseau

internet.

#### ARTICLE 13 – RESPECT DE LA LÉGISLATION

Le Client s'engage aussi à respecter la législation et, de manière générale, toutes mentions rendues obligatoires par les lois et règlements. Le Client reconnaît que le Prestataire est étranger à tout litige pouvant survenir entre le Client et un utilisateur ou bénéficiaire final, notamment par l'intermédiaire de la Solution et s'engage à indemniser le Prestataire de toute condamnation de ce chef.

#### ARTICLE 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

En tant que de besoin, il est indiqué que le Prestataire est seul propriétaire de la Solution, des Serveurs, fichiers et documents ainsi que de tous les droits de reproduction et représentation et autres qui y sont afférents, dans la limite des droits éventuellement détenus par des tiers. En conséquence, le Client ne pourra pas utiliser les dénominations de la Solution et de manière générale tout signe distinctif identifiant le Prestataire, dans ses documents, publications ou tout autre support et moyen de communication sans autorisation préalable et écrite du Prestataire. Cette autorisation sera de droit lorsque le Client utilisera lesdits signes distinctifs dans le seul but d'indiquer aux internautes qu'il utilise la Solution. Dans le cadre de cette autorisation, le Client s'engage à respecter de façon stricte et fidèle le graphisme et la présentation desdits signes distinctifs tels que décrits dans la charte graphique en vigueur et communiquée par le Prestataire. Le Client n'est pas autorisé à accorder en sous licence ni à accorder à des tiers le droit d'utiliser un quelconque signe distinctif du Prestataire. À l'expiration du Contrat, le Client s'engage à détruire tous les documents ou éléments reproduisant ou représentant un quelconque signe distinctif du Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit sans préavis, par lettre recommandée adressée au Client, en cas d'inobservation de l'une quelconque des dispositions du présent article sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels. Le Client autorise à titre gracieux le Prestataire à faire état, sur tout support, de son nom et de son logo, en tant qu'utilisateur du Service.

#### ARTICLE 15 – CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'oblige à conserver toute confidentialité sur les informations auxquelles il aurait accédé dans le cadre de la réalisation des prestations objet du présent Contrat pour le compte du Client. Le Client s'engage à conserver confidentiels les informations, outils et documents émanant du Prestataire, quelle que soit leur nature, économique, technique, juridique, auxquels il aurait pu avoir accès ou usage au cours de l'exécution du Contrat. Le Client s'oblige à faire respecter ces dispositions par tout préposé. Cette clause de confidentialité continuera de lier les Parties pendant une période de 24 mois à compter du terme définitif du Contrat. Le Prestataire s'engage donc à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, dès lors que la réalisation du présent Contrat impliquera la réception, la récupération, l'intégration, le transfert ou tout autre traitement sur les Données du Client par le Prestataire : (i) ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de la présente prestation prévue au Contrat, (ii) ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, (iii) ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'ils s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, à moins que ces dernières aient été préalablement autorisées par le Client (iv) prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat, (v) prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent Contrat, (vi) supprimer à la fin du présent Contrat toutes les Données transmises par le Client selon les modalités prévues à l'article « Réversibilité » le cas échéant ainsi que tous fichiers manuels ou informatisés stockant les Données du Client.

#### ARTICLE 16 – RENONCIATION

Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre du Prestataire ayant trait à l'exécution du présent Contrat et qui serait formulée plus de 6 mois après le fait générateur et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre du Prestataire.

#### ARTICLE 17 – DISPOSITIONS DIVERSES

Le présent Contrat annule et remplace à sa date d'effet tous les contrats de services antérieurs qui auraient pu être conclus entre le Client et le Prestataire pour les Services inclus dans le présent contrat et relatifs à la Solution et aux Services applicatifs. Le présent Contrat ne peut faire l'objet par le Client d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit du Prestataire ou, dans le cadre des dispositions d'ordre public autorisant le transfert du contrat, sans le consentement préalable du Prestataire. Dans ce cas, le transfert ne peut être envisagé sans surcoût et dans les mêmes conditions jusqu'à l'échéance que dans la mesure où ce transfert n'entraîne aucune modification de l'étendue des prestations objet du présent Contrat. Dans le cas où le transfert automatique du Contrat entraînerait une modification et des prestations

liées au transfert (migration, formation, volume d'appels, etc.), le Prestataire signera avec chaque cessionnaire du Contrat un avenant ou, si cela paraît plus adéquat aux Parties, un nouveau contrat après que celui-ci aura été résilié. Dans tous les cas de transfert, le Client s'oblige à informer le Prestataire du changement projeté 60 jours avant sa date d'effet par tout moyen écrit et un avenant au présent Contrat sera établi afin de prendre en compte le changement de Client. De même, le Client s'interdit d'utiliser les Services applicatifs dont il bénéficie dans le cadre du présent Contrat pour le compte d'un tiers. Le Prestataire se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. Le Client, par ses agissements ou les agissements de ses préposés, s'engage à promouvoir l'image de marque du Prestataire. Le Client autorise le Prestataire à adresser des communications aux Utilisateurs inscrits, sur la Solution, son utilisation et la réglementation qui lui est applicable, ainsi que des communications promotionnelles ou invitations à des événements envoyées par le Prestataire et ses filiales. Dans ce cadre, le Prestataire s'engage à ne pas utiliser ces informations à d'autres fins, ni à les transmettre à d'autres tiers et à prendre en compte la désinscription à ses communications lorsque l'Utilisateur en fait la demande. Les informations communiquées dans ce cadre sont strictement personnelles au Client et ce dernier s'interdit de les transmettre à un tiers. Le Client s'engage à ne pas dénigrer publiquement, notamment au travers de ses réseaux sociaux ou dans la presse, le Prestataire ni à porter atteinte à son image de marque ou à celle du Groupe Berger-Levrault, y compris en cas de litige opposant les Parties. Le

fait pour une Partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des stipulations du présent Contrat, ne pourra être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement cette même stipulation. Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations. Toute réclamation doit être formulée par écrit et transmise au Prestataire : 64, rue Jean Rostand, 31670 Labège. Le Client est informé qu'afin d'améliorer la qualité et la conformité des fonctionnalités de la Solution aux usages du Client ainsi que de l'efficacité des services proposés, le Prestataire a mis en œuvre, dans le cadre des Services applicatifs, un programme qui sert à enregistrer des informations relatives à la navigation du Client. Il permet de collecter le contexte technique d'utilisation des services afin de diagnostiquer les incidents applicatifs. Ce programme n'est pas utilisé à des fins d'identification. Toutes les informations collectées par le Prestataire sont entièrement anonymes et ne portent en aucun cas sur les Données du Client. Le Client a cependant la possibilité de refuser ce programme, en désactivant la fonctionnalité du programme d'amélioration des produits Berger-Levrault. Dans ce cas, le Client ne peut bénéficier de la totalité des fonctions et des services proposés par le Prestataire. Tout Utilisateur peut demander au Prestataire la communication d'informations nominatives le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la Réglementation. Il peut aussi s'opposer à ce que lesdites informations soient communiquées à des tiers en adressant un courrier au Prestataire à l'adresse susvisée.