

CONDITIONS GENERALES

LOGICIEL KRENO 2 EN MODE SAAS

PRÉAMBULE

La société EDISER (ci-après « **EDISER** »), exploite la Solution « **KRENO2** » logiciel de gestion en ligne à destination des professionnels de la conduite et de la sécurité routière, désignée ci-après par « **la Solution** », accessible à distance selon le mode SAAS (Software as a Service). Les présentes dispositions du contrat (ci-après « **le Contrat** ») s'appliquent à la fourniture de la Solution par EDISER à toute personne morale ou physique souhaitant bénéficier des fonctionnalités de la Solution (ci-après « **le Client** »).

EDISER et le Client seront ci-après dénommés ensemble par « **les Parties** ».

Les Parties déclarent avoir eu accès à l'ensemble des informations déterminantes sur les fonctionnalités, l'accessibilité et l'interopérabilité de la Solution. Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature du Contrat, de la documentation concernant la Solution ainsi que des spécificités techniques pour l'utilisation de la Solution. Le CLIENT reconnaît expressément avoir reçu d'EDISER toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation de la Solution à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour sa mise en œuvre et son exploitation.

Les Parties reconnaissent avoir eu accès aux documents et informations déterminantes pour évaluer les risques d'exécution et prendre en compte les contraintes techniques et d'utilisation de la Solution chez le Client.

L'ensemble des dispositions applicables au Client dans le cadre de la fourniture de l'accès à la Solution figurent au sein de la Proposition Commerciale signée par les Parties.

CELA EXPOSÉ, IL A ETE ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Dans le corps du Contrat, chacun des termes qui suivent doivent s'entendre au sens donné par sa définition.

Anomalie : Désigne tout dysfonctionnement ou non-conformité reproductible ou récurrent de la Solution qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie de la Solution ou qui provoque un résultat incorrect ou un traitement inadapté. Les Anomalies peuvent porter aussi bien sur la conception que sur la réalisation des programmes et paramétrages mis en œuvre par EDISER dans le cadre de la Solution ou sur la Documentation remise par EDISER au Client. Lors du signalement d'une Anomalie à EDISER, le classement de l'Anomalie entre bloquante / majeure / mineure est effectué sur la base des définitions ci-après :

- **Anomalie bloquante** : toute Anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités essentielles de la Solution ;
- **Anomalie majeure** : toute Anomalie rendant impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution autres que celles visées à l'alinéa précédent ;

Anomalie mineure : toute Anomalie permettant de poursuivre l'exploitation complète de la Solution dans l'ensemble de ses fonctionnalités même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle

(« solution de contournement »), fournie par EDISER et éventuellement mise en œuvre par le Client.

Centre d'hébergement : Désigne le lieu physique, en France, où sont concentrés l'ensemble des ordinateurs, logiciels et équipements associés utilisés par EDISER pour les besoins des CGUV, et qui sont connectés à des réseaux de télécommunication publics ou privés.

Commande : Désigne la fourniture au Client par EDISER d'un service ou d'une prestation dans le cadre des CGUV aux conditions stipulées dans la Proposition Commerciale signée par les Parties.

Documentation : Désigne les conditions d'utilisation de la Solution. La Documentation figure en Annexe 4 « **Documentation** ».

Données : Il s'agit de l'ensemble des données transmises par le Client à EDISER en vue de leur traitement dans le cadre des Prestations et de leur implémentation dans la Solution.

Prestations : Les Prestations rendues par EDISER dans le cadre de l'exploitation de la Solution selon le mode SAAS, et décrites dans le Contrat. La description des Prestations fournies au Client dans le cadre du Contrat figure dans la Proposition Commerciale.

SAAS (Software as a Service) : Mise à disposition d'applications informatiques par la location à distance.

SLA : Engagement de niveau de services pris par EDISER dans le cadre des Prestations figurant en Annexe 3 « **SLA (Service Level Agreement)** ».

Solution : Programmes informatiques standards dont la liste et les caractéristiques, ainsi que les marques et/ou les noms commerciaux sous lesquels ils sont commercialisés, sont décrits en Annexe 1 « **Conditions Particulières** ».

Utilisateurs : Représente toute personne, physique ou morale, sans considération de sa localisation géographique, autorisée à accéder directement ou indirectement à la solution.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est constitué des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Le Contrat ;
- La Proposition Commerciale ;
- Les Annexes au Contrat :
- o Annexe 1 « **Conditions Particulières** ».
- o Annexe 2 « **Protection des Données Personnelles** ».
- o Annexe 3 « **SLA (Service Level Agreement)** ».

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

ARTICLE 3 : OBJET

Le Contrat pour objet de définir les conditions dans lesquelles EDISER fournit au Client les Prestations d'hébergement, de mise à disposition à distance des données et des fonctionnalités de la Solution i, de maintenance et de sauvegarde des données, et le cas échéant des coûts de télécommunications rattachés.

Afin de fournir ces Prestations au Client, EDISER dispose de contrats d'exploitation auprès de partenaires industriels (hébergeurs, constructeurs, opérateurs de télécommunication, éditeurs de logiciels) lui permettant de proposer au Client une offre globale et de rester vis-à-vis de ce dernier son unique interlocuteur. EDISER se porte fort du respect des dispositions du Contrat par les partenaires industriels.

ARTICLE 4 : PRESTATIONS FOURNIES

EDISER assure au profit du Client les Prestations ci-après :

- Hébergement de la Solution : s'entendant notamment de la mise à disposition du Client des fonctionnalités de la Solution par accès distant ;
- Support conformément aux dispositions prévues dans la Proposition Commerciale et dans l'Annexe 3.

La description des Prestations fournies au Client dans le cadre du Contrat figure dans la Proposition Commerciale.

Toutes interventions dues à une utilisation non conforme ou non autorisée de la Solution ou des Prestations, par le Client ou consécutive à un dysfonctionnement lié à un paramétrage effectué par le Client sont facturées en sus.

EDISER pourra procéder à des modifications et corrections de la configuration et des solutions techniques retenues en ce qui concerne la Solution, sous réserve que la qualité de service définie avec le Client soit au moins conservée, aux niveaux techniques, organisationnel et financier.

Si ces modifications de configuration sont induites par une évolution du Client (en termes de volumétrie ou de contexte économique), EDISER se réserve le droit de soumettre au Client des avenants contractuels et des conditions financières couvrant le nouveau périmètre du Contrat.

ARTICLE 5 : MISE A DISPOSITION DE LA SOLUTION / GESTION DES ANOMALIES

5.1. La Solution demeurant sur les serveurs de EDISER, il n'est pas procédé à la livraison de supports de la Solution, la mise à disposition s'effectuant par l'ouverture de la connexion à la Solution de EDISER et la remise de ses identifiants au Client.

La Documentation complète d'utilisation de la Solution, présentant les fonctionnalités de la Solution et les modes d'accès sont disponibles depuis votre compte CENTER.

Le pré requis de la version en cours au moment de l'implémentation sera fourni à ce moment-là.

5.2. La Solution peut être occasionnellement

suspendue en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la Solution. En cas d'interruption de la Solution pour maintenance, EDISER s'engage à respecter les délais mentionnés dans l'Annexe relative aux niveaux de service, afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

EDISER ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Le Client notifiera EDISER des Anomalies constatées à l'aide des moyens informatiques mis à sa disposition par EDISER, à savoir la création d'un ticket de support technique par le moyen exclusif dédié figurant dans l'Annexe 3.

Les délais relatifs à la prise en compte et à la correction des Anomalies par EDISER sont précisés au sein de l'Annexe 3.

Le Client reconnaît que sont expressément exclues de la maintenance :

- Les demandes d'intervention non expressément prévues au Contrat ;
- Les demandes d'intervention effectuées à la suite d'une Anomalie générée par un élément de l'environnement du Client (matériel, middleware, base de données, outils, applicatifs, réseau...) ;
- Les demandes d'intervention effectuées à la suite d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation de la Solution non conforme à sa documentation d'utilisation ;
- Le cas échéant, les demandes d'intervention des clients finaux du Client, elles doivent être faites directement auprès du Client ;
- Les prestations d'installation, de paramétrage, d'interfaçage des mises à jour et des nouvelles versions de la Solution ;

Si l'analyse révèle que les demandes d'intervention émises par le Client correspondent à des prestations qui ne sont pas prévues au titre du Contrat, EDISER pourra toutefois, après accord du Client, procéder aux corrections et facturer les prestations réalisées. L'intervention d'analyse est de même facturée sur la base du tarif en vigueur au jour de ladite intervention.

ARTICLE 6 : IDENTIFICATION

Il est communiqué au client l'identifiant personnel du compte administrateur comprenant un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe qui sont nécessaires pour accéder à la solution. Le client pourra générer les identifiants personnels d'autres utilisateurs à partir du compte administrateur.

Les identifiants sont uniques, personnels et strictement confidentiels.

EDISER et le Client s'engagent, chacun en ce qui le concerne, à en préserver la confidentialité.

Le Client est seul responsable de leur utilisation. Toute utilisation des identifiants est réputée de manière irréfragable constituer une utilisation de la Solution par le Client, ce que celui-ci déclare accepter expressément. Ces identifiants auront valeur de signature électronique au sens de l'article 1316-4 du code civil.

Le Client s'engage à notifier sans délai à EDISER tout vol ou rupture de la confidentialité des identifiants.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DE EDISER

EDISER s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels appropriés pour réaliser les Prestations conformément aux engagements souscrits dans le SLA ci-après en Annexe 3 et de manière à assurer la continuité d'accès à la Solution.

EDISER assure au Client la jouissance paisible de la Solution pendant toute la durée du Contrat. A ce titre, EDISER fournit et maintient la Solution dans un parfait état de fonctionnement et garantit sa stabilité. Il s'engage à corriger toute Anomalie qui viendrait perturber l'utilisation de la Solution par le Client. Les engagements de correction des Anomalies et de rétablissements de la Solution figurent en Annexe 3.

EDISER est seule responsable de la maintenance corrective et évolutive de la Solution.

EDISER fera donc son affaire personnelle d'assurer les interventions de maintenance corrective de manière à ne pas empêcher ou gêner l'accès à la Solution. Les interruptions planifiées pour maintenance sont signifiées au Client. Elles n'ont jamais lieu pendant les heures ouvrées, sauf risque exceptionnel nécessitant une intervention immédiate pour pallier des risques externes (ex : détection d'une faille Windows, nouvelle attaque internet ...).

EDISER devra alerter le Client dans les plus brefs délais en cas de dysfonctionnement et en cas de risque détecté de dysfonctionnement.

EDISER s'engage à fournir les mises à jour et nouvelles versions de la Solution, en garantissant le maintien des performances

EDISER s'engage à procéder à des sauvegardes régulières des données et à en conserver l'historique dans les conditions prévues au SLA figurant en Annexe 3. EDISER sauvegarde l'intégralité de la Solution et des Données par :

- Une sauvegarde incrémentale quotidienne (rétention 30 jours)
- Une sauvegarde hebdomadaire (rétention 5 semaines)
- Une sauvegarde complète mensuelle (rétention 1 an)

Cette sauvegarde est conservée sur un site géographique distinct de celui où sont situés les serveurs hébergeant la Solution, et dans des conditions de sécurité au moins équivalentes aux conditions prévues pour la protection de la Solution. Elle doit permettre le rétablissement de la Solution et des Données dans l'hypothèse où les serveurs hébergeant la Solution cesserait de fonctionner correctement. Dans le cas où des circonstances particulières feraient obstacle au rétablissement de la Solution, les sauvegardes effectuées par EDISER devront permettre au Client de récupérer l'ensemble des Données et des fichiers d'indexation y afférents. EDISER s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données communiquées par le Client, que ce soit au cours de leur transmission ou pendant leur hébergement. Si EDISER a connaissance d'un événement affectant la confidentialité des Données du Client, EDISER s'engage à en informer le Client dans les plus brefs délais et à fournir les traces des événements concernés dont il dispose, à première demande du Client.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU CLIENT :

Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation de la Solution qui sont indiquées dans l'Annexe 4, ainsi que toute instruction donnée par EDISER.

Notamment, il s'engage à saisir et transmettre les Données de manière rigoureuse, en respectant les formats, modalités et fréquences de transmission prévus.

Il appartient au Client de s'assurer sous sa responsabilité de l'exactitude et de la complétude des Données transmises.

Le Client s'engage à ne permettre l'accès à la Solution qu'aux membres autorisés de son personnel. Il veillera en particulier à préserver la confidentialité de ses identifiants.

Il appartient de même au Client :

- De s'assurer de l'adéquation de la Solution à ses besoins, notamment au regard de sa Documentation ;
- De disposer de la configuration appropriée, notamment en ce qui concerne les matériels, logiciels, réseaux, terminaux, connexions, câblages, conformément aux prérequis en cours de validité.

Le Client s'engage par ailleurs à désigner pour toute la durée du Contrat un unique interlocuteur, préalablement formé sur les parties techniques et fonctionnelles, seul apte à utiliser les services d'assistance proposés par EDISER.

ARTICLE 9 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1. Propriété de la Solution

EDISER est et demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle sur la Solution, le Contrat n'opérant aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

Par le Contrat, le Client dispose d'un droit d'utilisation à distance des fonctionnalités de la Solution, personnel, non exclusif, non cessible et limité à la durée du Contrat.

Il est notamment formellement interdit au Client :

- de procéder à toute forme de reproduction ou de représentation de la Solution ou de sa Documentation, ou d'altérer ou masquer de quelque manière que ce soit les marques, signes distinctifs, mentions de copyright apposées sur la Solution,
- d'intervenir sur la Solution de quelque manière et pour quelque raison que ce soit, y compris pour en corriger les erreurs, la maintenance évolutive et corrective étant assurée par EDISER,
- de modifier ou chercher à contourner tout dispositif de protection de la Solution.

9.2. Propriété des Données

Le Client reste propriétaire de l'ensemble des Données et informations transmises, et de celles qui auront été traitées par EDISER.

9.3. Propriété des licences systèmes et autres

L'ensemble des licences systèmes, bases de données, du matériel et des produits de stockage, de sauvegarde et de sécurité sont la propriété de EDISER (ou de ses partenaires) qui les loue au Client.

ARTICLE 10 : ACCÈS ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

ARTICLE 13 : CONDITIONS FINANCIÈRES

encore en sa possession.

Le Client fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de l'acquisition, la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires à l'accès à la Solution. L'accès à la Solution s'effectue à travers le réseau internet via une adresse url. EDISER peut modifier les configurations et les adresses IP de ses serveurs sans en avertir le Client dans la mesure où l'accès via l'url est maintenu et que la qualité des Prestations et l'accès à la Solution ne sont pas altérés. Le Client ne peut pas paramétriser dans son réseau une règle sur adresse IP qui gênerait EDISER dans sa capacité à modifier ces adresses IP. Le Client est responsable de l'organisation de son réseau et de son paramétrage. Il lui appartient de même de souscrire les abonnements de télécommunication éventuellement nécessaires à l'accès au Centre d'hébergement de EDISER.

ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES ET DONNÉES PERSONNELLES

EDISER s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

EDISER s'interdit de communiquer sous quelque forme que ce soit les Données à un tiers, ou d'en faire une utilisation non prévue par le Contrat. Les Parties conviennent que les Données exploitées, traitées, hébergées et sauvegardées par EDISER pour le compte du Client, dans le cadre des Prestations, sont et demeurent la propriété du Client.

Le Client décharge EDISER de toute responsabilité quant au contenu des Données qui sont stockées ou transmises dans le cadre du Contrat.

Le Client s'engage à prendre toutes mesures utiles pour éviter de transmettre, via le réseau Internet, des virus ou fichier malveillant susceptibles de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux serveurs.

Le Client s'engage, en particulier, à ne traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre par l'intermédiaire de la Solution que des informations et données dont l'exploitation ne viole aucun droit, et qui ne constituent pas la commission d'une infraction pénale.

Les Parties s'engagent à respecter les dispositions de la réglementation française et européenne en vigueur afférente à la protection des données à caractère personnel.

De convention expresse, dans le cadre du Contrat, le Client demeure seul Responsable du Traitement des Données Personnelles et EDISER agit en seule qualité de Sous-traitant du Client. Le Client autorise EDISER pour la durée et les seuls besoins du Contrat, à procéder aux traitements de Données dans le cadre de la Solution.

L'ensemble des engagements relatifs à la protection des données personnelles figurent à l'Annexe 2.

ARTICLE 12 : CRYPTOGRAPHIE

Dans le cas où des moyens et des prestations de cryptographie sont employés par EDISER et/ou le Client pour sécuriser la transmission des Données, la partie responsable effectuera les déclarations ou demandes d'autorisations nécessaires, en application de la législation en vigueur.

Les prix et modalités de règlement sont indiqués en Annexe 1 « Conditions Particulières » du Contrat.

ARTICLE 14 : GARANTIE D'ÉVICTIO

EDISER garantit qu'il est titulaire des droits d'auteur sur la Solution et qu'il détient en conséquence les droits nécessaires pour consentir le Contrat, et notamment pour consentir au Client un droit de sous-licence s'il ne dispose lui-même que d'un droit de licence.

EDISER garantit que l'utilisation par le Client de la Solution dans le cadre et le respect du Contrat ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers.

ARTICLE 15 : DURÉE

Sauf disposition contraire aux conditions particulières, le Contrat est conclu pour une période initiale de 12 (douze) mois ferme à compter de la première connexion à la Solution par le Client (ci-après "la Période Initiale").

A l'issue de la Période Initiale, le Contrat se renouvellera tacitement pour des périodes successives de renouvellement d'un (1) mois (ci-après "la Période de Renouvellement") sauf notification par l'une ou l'autre des Parties de son intention, formulée par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 15 (quinze) jours avant la date d'expiration de la Période de Renouvellement, de ne pas renouveler."

Le Contrat ne pourra pas être résilié par les Parties avant le terme de la Période Initiale, sauf en cas de manquement d'une partie à ses obligations (cf. ARTICLE 16)

ARTICLE 16 : RÉSILIATION POUR MANQUEMENT D'UNE PARTIE À SES OBLIGATIONS

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des Parties de ses obligations au titre du Contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la Partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

ARTICLE 17 : RÉVERSIBILITÉ

La phase de réversibilité regroupe l'ensemble des prestations attendues de EDISER à la fin de la phase d'utilisation de la Solution.

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, si le Client en fait la demande par écrit, EDISER restituera dans un délai convenable les Données du Client stockées dans la Solution sous une forme informatique exploitable et dans un format décidé par EDISER.

La demande de réversibilité par le Client pourra se faire dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date de cessation des relations contractuelles. Passé ce délai, les Données pourront être supprimées par EDISER.

Le Client collaborera activement avec EDISER afin de faciliter la récupération des Données, sachant qu'il a en phase d'utilisation un accès constant à ses pièces comptables. Une fois la phase de réversibilité achevée, EDISER détruira l'ensemble des Données

ARTICLE 18 : SOUS-TRAITANCE

EDISER demeure libre de sous-traiter certaines de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix, mais demeurerà responsable de la bonne exécution desdites Prestations.

Les sous-traitants seront soumis aux mêmes obligations que EDISER.

ARTICLE 19 : TRANSFERT DES DONNÉES HÉBERGÉES

EDISER se réserve le droit de transférer les applications ou les Données du Client d'un Centre d'hébergement à un autre, sous réserve de ne pas altérer la qualité des Prestations proposées au Client. Ce transfert pourra se faire sans l'accord préalable du Client sauf s'il existe un risque d'incidence sur l'exploitation ou les traitements du Client. Le Centre d'hébergement devra obligatoirement être situé dans un pays de l'Union Européenne.

ARTICLE 20 : TRANSMISSION DU CONTRAT

Le Contrat ne pourra en aucun cas être transféré par le Client à un tiers, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, sans le consentement préalable et écrit de EDISER.

ARTICLE 21 : SUSPENSION DES OBLIGATIONS

Aucune des Parties ne faillit à ses obligations contractuelles lorsque leur inexécution résulte d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et les tribunaux français.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. La Partie qui invoque un cas de force majeure met tout en œuvre pour réduire autant que possible les effets dommageables résultant de cette situation (chaque Partie supportant toutefois la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent de la survenance du cas de force majeure).

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. En outre, en cas de prolongation de l'événement de force majeure pendant plus de trente (30) jours calendaires consécutifs, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie.

ARTICLE 22 : RESPONSABILITÉ

22.1. L'utilisation des fonctionnalités de la Solution est concédée « en l'état » sans garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou tacite quant à sa qualité, ses performances ou résultats. Le Client ne pourra exiger la mise en place de nouveaux services, nouvelles fonctionnalités ou évolutions.

EDISER ne sera pas responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation des fonctionnalités de la Solution en conjonction avec

un logiciel ou matériel utilisé par le Client, ou d'un quelconque problème technique du Client sur son propre système d'information, auquel il appartient de souscrire les contrats de maintenance.

EDISER est soumis à une obligation de moyens pour les prestations de mise en œuvre et de résultat pour les prestations de support, d'hébergement de la Solution dont le niveau de service est défini en Annexe 3.

La responsabilité de EDISER ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations et sera expressément limitée pour les dommages directs à un montant représentant le prix payé dernièrement par le Client au titre de deux mois d'exécution du Contrat, à l'exclusion de tous autres dommages indirects de quelque nature que ce soit, notamment les pertes d'exploitation.

22.2. Concernant les Données résidentes sur les serveurs

Il est rappelé que les Données hébergées appartiennent au Client, qui est le responsable du traitement. Sauf intervention de EDISER ou d'un tiers sur les Données, le Client est donc le seul responsable des Données résidentes et de leur exactitude.

Le Client s'engage à confier à EDISER des Données :

- collectées conformément aux exigences du RGPD et présentant les caractères de licéité et d'exactitude attendus au titre du RGPD ;
- ne violant pas les droits des tiers, notamment leurs droits de propriété intellectuelle ainsi que leur droit à la vie privée ;
- de manière générale, conforme à la législation et réglementation française applicable.

A défaut, le Client s'engage, sur notification de EDISER, à réaliser, sous quinzaine, toute action tendant à rendre les données hébergées conformes aux exigences du présent article. A défaut d'action du Client, celui-ci indemnisera EDISER de tout dommage causé à ce dernier en raison de la non-conformité des Données hébergées aux exigences du présent article.

22.3. Concernant les traitements sur les serveurs

En conséquence et du fait des caractéristiques des réseaux de télécommunications publics et privés, EDISER ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, notamment :

- La qualité des Données saisies par les Utilisateurs du Client.
- Le mauvais dimensionnement des lignes de télécommunication ou des bases de données suite à de mauvaises informations fournies par le Client ;
- La contamination par virus informatique de la part des Utilisateurs du Client ;
- Les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client, et ce malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par EDISER ;
- Les bogues ou défauts des progiciels et des applications tierces utilisées par le Client dont la responsabilité incombe aux éditeurs respectifs concernés.

ARTICLE 23 : MODIFICATION

Le Contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé par toutes les Parties au Contrat.

Toute modification du contexte dans lequel a été signé le Contrat (Déménagement du Client, acquisition d'une autre société impliquant automatiquement une augmentation du nombre d'Utilisateur, etc.) donnera lieu à une ré-étude du périmètre et à une révision du Contrat afin d'y inclure les nouvelles Données.

ARTICLE 24 : CONFIDENTIALITÉ DU CONTRAT

Chacune des deux Parties s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle, d'ordre technique, industriel ou commercial à un tiers, sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie.

Chacune des deux Parties s'engage à considérer comme confidentielles toutes les informations qui lui seront transmises par l'autre partie, quel que soit le support utilisé (papiers, dessins, supports informatiques, etc...) ou la forme de cette transmission.

En tout état de cause, chacune des deux Parties s'engage à ne pas utiliser ces informations à d'autre fin que la bonne exécution du Contrat.

A cet effet, chaque Partie ne communiquera lesdites informations qu'aux personnels affectés aux Prestations, objet du Contrat, et aux éventuels sous-traitants et s'engage à faire signer audits personnels et sous-traitants un engagement de confidentialité par lequel ceux-ci s'obligent à respecter les dispositions du présent article.

A l'expiration du Contrat, chacune des deux Parties s'engage à restituer à l'autre Partie, tous les documents et données sur support informatique ainsi que les copies qui auraient pu en être faites.

Ne sont toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- Faisaient partie du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au présent article,
- Étaient connues de la Partie les ayant divulguées sans obligation de confidentialité à la date d'effet du Contrat.

Les dispositions du présent article demeureront en vigueur pendant une durée de trois ans à compter de l'expiration du Contrat ou de sa résiliation, quelle qu'en soit la cause.

ARTICLE 25 : INVALIDITÉ PARTIELLE

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du Contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Cependant, les Parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

ARTICLE 26 : TOLÉRANCES

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni générer un droit quelconque.

ARTICLE 27 : ASSURANCES

EDISER déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution des Prestations par son personnel ou ses collaborateurs et fournit à la date des présentes une attestation d'assurances mentionnant le montant de ses garanties.

EDISER s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du présent Contrat et à en apporter la preuve sur demande du Client.

ARTICLE 28 : GARANTIE

EDISER garantit qu'il est titulaire des droits d'auteur sur la Solution et qu'il détient en conséquence les droits nécessaires pour consentir le Contrat, et notamment pour consentir au Client un droit de sous-licence s'il ne dispose lui-même que d'un droit de licence.

EDISER garantit que l'utilisation par le Client de la Solution dans le cadre et le respect du Contrat ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers et s'engage à indemniser le Client contre toute réclamation à l'encontre de ce dernier en cas de violation des droits des tiers et/ou de toute autre infraction du chef de EDISER.

Sauf stipulation particulière relative à une ou plusieurs Prestations spécifiques, EDISER garantit la conformité de la Solution et de l'ensemble des Prestations pendant toute la durée du Contrat. EDISER informe le Client des problèmes, incidents, mal fonctions, anomalies qu'il viendrait à connaître et, le cas échéant, les corrige. EDISER étudie et corrige les problèmes, incidents, mal fonctions ou anomalies que lui soumettrait le Client.

A ce titre, il s'engage à procéder à ses seuls frais et charges à tout travail, et notamment à tout développement informatique, nécessaire au rétablissement de la conformité des Prestations concernées au Contrat.

Sauf stipulation particulière relative à une ou plusieurs Prestations spécifiques, EDISER garantit le Client contre tout vice caché de la Solution ou des Prestations, pendant toute la durée du Contrat. A ce titre, EDISER s'engage non seulement à les pallier, mais encore à prendre à sa charge toutes les conséquences des vices cachés de la Solution, quelles que soient leur origine et leur nature.

EDISER déclare sur l'honneur qu'il satisfait aux obligations des dispositions légales relatives à la lutte contre le travail dissimulé. A ce titre, il s'engage à faire exécuter les Prestations uniquement par des personnes régulièrement employées au regard des articles L.1221-10, L.3243-2 et R.3243-1 du Code du travail.

ARTICLE 29 : LOI APPLICABLE ET LITIGES

Les Parties conviennent que la loi applicable en cas de litige sera la loi française. Tout litige susceptible de s'élever entre les Parties à l'occasion de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions situées dans le ressort du tribunal du domicile du défendeur.

ARTICLE 30 : ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution du Contrat et de leurs actes, les soussignés font élection de domicile en leur siège social respectif.

Annexe 2

« PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLE »

Préambule

EDISER et le Client (ci-après dénommés ensemble les « Parties ») ont conclu ensemble un contrat impliquant le traitement de données à caractère personnel et pouvant nécessiter ou permettre, le cas échéant, l'accès à EDISER aux Données Personnelles traitées par le Client.

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation française et européenne en vigueur applicable au traitement des données, notamment la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après dénommé « RGPD »).

Il est entendu que la présente Annexe complète les dispositions du Contrat.

De convention expresse, dans le cadre du Contrat, le Client demeure seul Responsable du Traitement des Données Personnelles et EDISER agit en seule qualité de Sous-traitant du Client.

Le Client autorise EDISER pour la durée et les seuls besoins du Contrat, à procéder aux traitements de Données Personnelles requis par les Prestations. Dans ce cadre, EDISER s'engage à respecter la réglementation applicable et les termes du Contrat, et en particulier la présente Annexe.

Article 1 – Objet

La présente Annexe a pour objet de répondre aux exigences fixées par l'article 28 du RGPD, lequel impose de faire figurer dans les contrats liant les responsables du traitement (Clients) et les sous-traitants (Prestataires) certaines clauses relatives au traitement des données à caractère personnel.

Article 2 - Définitions

Dans la présente Annexe, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

- « Contrat » désigne le ou les contrat(s) conclu(s) entre EDISER et le Client.
- « Données Personnelles » désigne toutes données à caractère personnel telles que définies par le RGPD que EDISER traite dans l'exécution du Contrat en tant que Sous-traitant pour le compte du Client.
- « Personne Concernnée » désigne une personne physique dont les Données Personnelles font l'objet d'un traitement dans le cadre de l'exécution du Contrat.
- « Prestations » ou « Services » signifie l'ensemble des prestations réalisées par EDISER pour le Client, telles que définies dans le Contrat.
- « Responsable de Traitement » est défini par le RGPD et désigne aux présentes le Client (détermine les finalités et les moyens du traitement de Données Personnelles).
- « Sous-traitant » est défini par le RGPD et désigne aux présentes EDISER (agit sous la responsabilité et les instructions du Responsable de Traitement).
- « Violation de Données Personnelles » désigne une violation de la sécurité, entraînant, de manière

accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

Article 3 - Engagements des Parties

Les Parties respecteront les engagements prévus par les présentes et se portent fort de leur respect par leur personnel.

Dans le cadre de l'exécution de ses Prestations telles que définies au Contrat, EDISER est susceptible de traiter des Données Personnelles relatives aux Utilisateurs du Client, à ses partenaires, aux clients finaux du Client.

Il est précisé que le Client demeure seul responsable du traitement, au sens du RGPD, des Données Personnelles qu'il traite dans l'exercice de son activité professionnelle.

Ainsi EDISER, peut être amené à traiter des Données Personnelles en cas de recours par le Client aux prestations de support/maintenance réalisées par EDISER sur sa Solution.

EDISER en tant que Sous-traitant au sens du RGPD, s'engage à :

- n'utiliser les Données Personnelles que dans le cadre strict et nécessaire de ses obligations contractuelles et, en tout état de cause, à n'agir que sur instructions écrites du Client. Dans le cas où EDISER considère qu'une instruction du Client constitue une violation du RGPD ou de toute autre réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, il en informera immédiatement le Client. Toutefois, il est rappelé qu'il s'agit d'une obligation d'information vis-à-vis du Client et qu'en aucun cas EDISER ne peut être considéré comme le conseil juridique du Client de manière générale et notamment en matière de protection des données à caractère personnel. Si le Client souhaite que le Sous-traitant agisse en son nom pour certains actes (notification à l'autorité des violations de données, information des personnes concernées, réponse à l'exercice du droit des personnes...), dans ces cas, le Sous-traitant indiquera au Client les conditions dans lesquelles il accepte de réaliser ces actes afférents en principe au Responsable de Traitement. Il est rappelé que ce mandat s'il est accepté par le Sous-traitant n'exonéra pas le Client de sa responsabilité.

- garder confidentielles les Données Personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises ou communiquées à des personnes non autorisées.

- ne faire appel qu'à ses employés et/ou aux personnes, sous-traitants autorisés qui auront besoin d'avoir accès aux Données Personnelles pour les besoins des Prestations dans le cadre de l'exécution du Contrat.

A ce titre, EDISER s'engage à s'assurer que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles en vertu du Contrat, s'engagent à

respecter la confidentialité des Données Personnelles ou soient soumises à un engagement contractuel ou légal de confidentialité.

- prendre toutes mesures techniques et organisationnelles convenues avec le Client afin de préserver la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles. Dans le cadre du Contrat, EDISER a mis en place des mesures techniques et organisationnelles définies aux présentes. En cas de variation des besoins du Client en cours de contrat impactant les besoins de sécurité, les nouvelles mesures techniques et/ou organisationnelles à mettre en œuvre par EDISER pour y répondre notamment en matière de sécurité pourront faire l'objet d'une facturation additionnelle ou d'une possibilité de résiliation anticipée du Contrat de plein droit par EDISER dans le cas où la demande du Client ne pourrait être mise en œuvre, sous réserve d'un préavis d'un mois.

De façon générale, les Parties s'assureront de la mise en place de mesures de protection des Données Personnelles suffisantes afin de prévenir les risques de destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite. Pour ce faire, le Client s'engage à porter à la connaissance d'EDISER ses besoins et exigences en matière de sécurité notamment issus de ses analyses d'impact relative à la protection des données.

- n'effectuer de transfert de Données personnelles hors de l'Union Européenne que dans un cadre sécurisé conformément à la réglementation applicable soit vers des pays présentant un niveau de protection dit adéquat au sens des autorités européennes de protection des données soit vers des sociétés ayant signé des clauses contractuelles types telles qu'édictées par les autorités européennes.

- notifier par écrit le Client dans les meilleurs délais après avoir pris connaissance de toute Violation de Données Personnelles (accès accidentel ou non autorisé aux Données Personnelles), de tout manquement à la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles concernant le Contrat ou de toute suspicion d'un tel manquement.

En cas de faille de sécurité détectée par le Client, ce dernier s'engage également à notifier par écrit EDISER dans les meilleurs délais.

- coopérer avec le Client dans le cadre de la recherche de l'origine de la faille de sécurité et la mise en place de mesures correctives afin d'y mettre un terme dès lors qu'il est prouvé que la faille est imputable à un des éléments contrôlés uniquement par EDISER ou un de ses sous-traitants et d'en limiter les conséquences dans la mesure du possible.

- répondre aux instructions du Client, notamment sur la confidentialité des Données Personnelles, la durée de conservation des Données Personnelles, l'effacement ou les modifications de Données Personnelles

Le Client en tant que Responsable du Traitement

au sens du RGPD, s'engage à :

- respecter toutes les obligations qui lui incombent au titre des règles applicables en matière de protection des données personnelles.

- ne pas donner d'instruction illicite concernant le traitement des Données Personnelles à EDISER.

- ce que ses traitements de Données Personnelles faisant l'objet des Services soient conformes au RGPD et à la réglementation française et européenne en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

- prendre toutes les précautions nécessaires dans la collecte de ses Données Personnelles pour se conformer à la réglementation en vigueur.

- compléter l'annexe avec les « Catégories de données à caractère personnel » traitées au travers du Service. En l'absence de contribution du Client, EDISER complétera l'annexe avec les seules informations dont il dispose

Article 4 - Obligation de coopération et gestion des demandes relatives à l'exercice des droits des Personnes Concernées

EDISER s'engage à coopérer avec le Client en lui communiquant les informations en sa possession dans le cadre de la mise en œuvre des obligations incombant à ce dernier.

Plus particulièrement, EDISER s'engage à coopérer avec le Client afin de lui fournir l'ensemble des informations dont il dispose pouvant être nécessaires pour réaliser une analyse d'impact préalablement à la mise en œuvre d'un traitement, et notamment à fournir tout document et/ou information dont il dispose qui seraient nécessaires dans le cadre de la consultation préalable de la CNIL.

Dans le cas où EDISER recevrait une demande d'exercice de droit d'une personne concernée relative au Contrat, EDISER s'engage à adresser au Client dans les meilleurs délais après sa réception la demande de la personne physique concernée par le traitement de ses Données Personnelles.

Il est rappelé qu'il appartient au Client en tant que Responsable de Traitement, d'apporter la réponse à la personne concernée suite à sa demande d'exercice de droits des personnes concernées : accès, rectification, effacement, opposition, limitation et portabilité.

Dès lors que le Client n'est pas en mesure de répondre seul aux demandes d'exercice des droits des Personnes Concernées ; EDISER pourra assister dans la mesure du possible le Client pour lui permettre d'obtenir les informations auxquelles il n'aurait pas accès, nécessaires pour que ce dernier puisse donner suite aux demandes des Personnes Concernées et/ou procéder aux notifications auprès des autorités compétentes.

Cette demande d'exercice des droits pourra, le cas échéant, nécessiter l'établissement d'un devis préalablement à l'intervention.

Article 5 - Sous-traitance

Dans le cadre des Traitements réalisés par EDISER en tant que Sous-traitant, le Client autorise de manière générale EDISER à faire appel à des sous-traitants ultérieurs. Les sous-traitants ultérieurs, au jour de la signature du Contrat, sont définis en annexe, ces derniers pourront donc avoir accès aux Données Personnelles dans les limites de leurs prestations.

En cas de recours à d'autres sous-traitants par EDISER, ce dernier s'engage à informer préalablement le Client, que ce sous-traitant soit localisé au sein ou en dehors de l'Union Européenne. Le Client aura la faculté de refuser ce changement sous réserve de justification, par écrit, sous la forme d'un courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de changement ou d'un nouveau sous-traitant effectué par EDISER. En cas de refus notifié par le Client, les Parties se rencontreront pour convenir d'une solution. En cas de désaccord qui empêcherait EDISER de délivrer les Services, EDISER aura la faculté de résilier le Contrat et notifiera ladite résiliation sous la forme d'un courrier recommandé avec accusé de réception et respectant un préavis de trois (3) mois.

EDISER s'engage à ce que ses sous-traitants respectent la réglementation européenne et française en vigueur relative aux données à caractère personnel ainsi que celles lui incombant au titre des présentes qui leur seraient applicables.

Dans l'hypothèse où un sous-traitant serait localisé en dehors de l'Union Européenne, EDISER doit en informer préalablement le Client et s'assurer, avant tout transfert de Données Personnelles, que ce transfert sera réalisé conformément aux dispositions du RGPD (par la conclusion de clauses contractuelles si l'entité se situe dans un pays n'offrant pas un niveau de protection adéquat, obtention de l'autorisation préalable nécessaire de la CNIL par le Client...).

Article 6 - Retour ou suppression des Données Personnelles

Au terme du Contrat, EDISER s'engage à la demande et au choix du Client, (i) soit à retourner l'ensemble des Données Personnelles traitées dans leur format d'origine ainsi que leurs éventuelles copies au Client dans les conditions de l'article Réversibilité du Contrat, (ii) soit les supprimer et confirmer au Client par écrit que la suppression a bien été réalisée sous réserve et dans la limite des obligations légales et réglementaires de conservation s'imposant à EDISER.

Dans le cas où le Client choisirait de récupérer les Données Personnelles sous un autre format que celui d'origine de la donnée, en fonction du format choisi EDISER pourra faire une proposition de devis au Client.

Article 7 - Audit

Conformément à l'article 28. 3 (h) du RGPD, le Client aura la possibilité au maximum une fois par an d'auditer EDISER ou de la faire auditer à ses frais par un prestataire non concurrent de EDISER, sous réserve du respect d'un préavis d'un mois et de l'envoi d'une liste indiquant la documentation et/ou les composants techniques concernés par l'audit; le calendrier de l'audit ; les auditeurs sélectionnés ; la méthodologie de l'audit ; tous les autres documents demandés concernant les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place par EDISER afin de vérifier si EDISER se conforme aux termes du Contrat en matière de protection des Données Personnelles.

EDISER pourra émettre des réserves sur la lettre de vérification transmise par le Client.

EDISER pourra refuser l'auditeur choisi par le Client sous réserve de justifier de motifs raisonnables. L'auditeur désigné s'engage à signer un accord de confidentialité spécifique proposé par l'auditeur et accepté par EDISER.

Le Client s'engage à ce que l'audit ne perturbe pas le fonctionnement normal de la société EDISER ni l'exécution du Contrat.

Tout audit d'une durée supérieure à deux (2) jours pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire par EDISER, selon le devis validé préalablement par le Client.

EDISER s'engage à fournir au Client, dans les meilleurs délais, l'ensemble des informations nécessaires à l'accomplissement de l'audit démontrant le respect de ses obligations concernant le traitement des Données Personnelles du Client.

Les sous-traitants de EDISER ne pourront en aucun cas être audités directement par le Client ou un autre prestataire. Seul EDISER pourra auditer ses propres sous-traitants. Le rapport d'audit pourra être transmis au Client à sa demande.

Le Client s'engage à fournir gratuitement à EDISER le rapport d'audit. En cas de rapport révélant un quelconque manquement d'EDISER à ses obligations, le rapport fera l'objet d'une réunion contradictoire entre les Parties.

En cas de manquement avéré à ses obligations en matière de protection des Données Personnelles, EDISER proposera un plan d'actions correctives dans un délai de 45 jours à compter du lendemain de la réunion entre les Parties.

DESCRIPTION DES OPERATIONS DE TRAITEMENTS SOUS-TRAITÉES

▪ Description des Prestations :

Le Sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du Responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir la ou les Prestations prévues au Contrat :

- Gestion de l'établissement
- Gestion de l'activité
- Inscription et suivi des apprenants
- Gestion des équipes
- Crédit de pièces comptables : devis, factures, avoirs, encaissements, avoirs, remboursements
- Crédit de contrats et avenants
- Ajout de rendez-vous sur un planning
- Envoi des leçons au Livret Numérique
- Gestion des avis clients

▪ Nature des opérations réalisées par le Sous-traitant sur les données :

- Collecte ou enregistrement des données
- Organisation ou structuration des données
- Hébergement ou conservation des données
- Adaptation ou modification des données
- Extraction ou consultation des données
- Utilisation des données
- Communication des données par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition
- Rapprochement ou interconnexion des données
- Limitation (Blocage) des données
- Effacement ou destruction des données

Autre :

▪ **Finalité(s) du ou des traitement(s) :**

Accès aux produits

Traçabilité des actions

Consultation des données

Utilisation de l'outil de communication intégré

Consultation dans le cadre de l'exécution du contrat

Génération/Edition de statistiques

▪ **Catégories de données à caractère personnel traitées :**

Données d'identification

Données sur la vie personnelle

Données professionnelles

Informations économiques et financières

Données de connexion

Données de localisation

Autres :

▪ **Catégories particulières de données à caractère personnel :**

Données révélant l'origine raciale ou ethnique

Données concernant la santé

Données concernant des condamnations pénales ou infractions

▪ **Catégories de personnes concernées :**

Collaborateurs et anciens collaborateurs (salariés, stagiaires)

Prospects

Clients

Financeur

▪ **Durée du traitement :**

La durée des traitements sous-traités correspond à la durée nécessaire à la réalisation des Prestations.

Il est expressément prévu qu'à l'issue de la réalisation des Prestations d'analyse de bases de données, le Sous-traitant détruire sans délai toute copie desdites bases de données en ce compris toutes copies ou extractions totales ou partielles traitées par lui ou ses sous-traitants ultérieurs dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Sous-traitant s'assurera personnellement de l'effectivité de la suppression des données traitées dans le cadre de la réalisation des Prestations. A ce titre, le Sous-traitant s'engage à fournir au Responsable de traitement :

- un certificat de destruction effective des données signé par son représentant légal ;
- le cas échéant, les certificats de destruction effective des données signés par le ou les représentants légaux des sous-traitants ultérieurs ayant réalisé des opérations traitement dans le cadre de la réalisations des Prestations.

Annexe 3

« SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) »

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, EDISER s'engage sur les niveaux de services suivants

1. Disponibilité de la Solution

Le Client pourra se connecter à la Solution à tout moment, à savoir :

- 24 heures sur 24 ;
- 7 jours sur 7 ;
- Y compris les dimanches et jours fériés ;
- A l'exception des cas de force majeure, en cas de panne ou d'intervention de maintenance planifiée.

EDISER s'engage à maintenir un taux de disponibilité (TDE) de 97%, hors maintenance planifiée et cas de force majeure. Les taux de disponibilité seront calculés mensuellement.

Dans le cas d'opérations de maintenance planifiée par EDISER (maintenance évolutive et préventive), ce dernier s'engage à informer au préalable le Client par email au moins 5 (cinq) jours ouvrés à l'avance, avec information des dates et heures d'indisponibilité, ces heures d'indisponibilités ne pouvant excéder 2 (deux) heures et se déroulant entre 23 heure et 9 heure le lendemain, sans que le total des heures de maintenance planifiée ne dépasse 6 (six) heures sur un mois considéré.

Dans le cas où la Solution devrait faire l'objet d'une maintenance non planifiée et la survenance d'une Anomalie (maintenance corrective), EDISER informera immédiatement le Client par mail ou via l'interface en ligne de la durée d'indisponibilité de la Solution et de la procédure entreprise afin de remédier à l'indisponibilité.

2. Support

EDISER s'engage à assurer un service de support sans interruption pendant les jours et heures de travail ouvrés (lundi à vendredi, sauf jours fériés – 9 h/19 h).

EDISER met à la disposition du Client un Support accessible via : 04 67 07 00 07 ou support@ediser.com

En cas d'interruption ou d'impossibilité d'utiliser la Solution, le Client peut s'adresser au service support de EDISER pour obtenir des informations à l'exclusion de toute formation à l'utilisation de la Solution.

3. Maintenance

Comme précisé à l'article 5 du Contrat, les délais relatifs à la prise en compte et à la correction des Anomalies par EDISER sont les suivants :

- Dans le cadre d'une Anomalie bloquante :
 - Délai de prise en compte : 2 (deux) heures ouvrées
 - Délai de rétablissement : 8 (huit) heures ouvrées
 - Délai de correction : prochaine version corrective

- Dans le cadre d'une Anomalie majeure :
 - Délai de prise en compte : 8 (huit) heures ouvrées
 - Délai de rétablissement : 32 (trente-deux) heures ouvrées
 - Délai de correction : prochaine version corrective
- Dans le cadre d'une Anomalie mineure :
 - Délai de prise en compte : dans les meilleurs délais
 - Délai de rétablissement : prochaine version corrective
 - Délai de correction : Dès que possible

4. Pénalités

4.1. Performance

Dans le cas où la disponibilité de la Solution tomberait en dessous du taux fixé à l'article 1, EDISER sera redevable d'un montant égal au pourcentage du prix mensuel suivant :

- Pour un taux de disponibilité entre 95.0 et 97.0% : 25% du coût mensuel de la Solution ;
- Pour un taux de disponibilité entre 90.0 et 95% : 50% du coût mensuel de la Solution.

4.2. Maintenance en cas d'Anomalie

En cas de non-respect des niveaux de service définis à l'article 2, EDISER encourt les pénalités définies ci-après sans mise en demeure préalable :

P = V x R

P = Montant des pénalités de retard

V = Valeur du coût mensuel du service de signature électronique.

R = nombre de jours calendaires de retard si la date ou le délai est exprimé en jour, ou nombre d'heures si le délai est exprimé en heure.

Les pénalités sont plafonnées à 50% du montant total facturé par an