

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AU SERVICE OCTIME EXPRESSO

Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent entre la société OCTIME, Société par Actions Simplifiée au capital de 6 232 700 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PAU sous le numéro 750 594 780, dont le siège social est situé à BIRON (64300) au 2 allée de l'Innovation (ci-après dénommée le « **Prestataire** ») et le client (ci-après le « **Client** »), ayant accepté la proposition commerciale dénommée "Présentation de notre offre de services" ou le devis (ci-après désignés l'« **Offre commerciale** ») qui intègre les présentes Conditions Générales par référence, ce que le Client reconnaît expressément.

PREAMBULE

Le Prestataire développe et commercialise un Progiciel de planification et de gestion des temps accessible en ligne (en mode SaaS, à savoir *Software as a Service*). Cette solution, proposée par le Prestataire, est un service standard destiné à répondre aux besoins du plus grand nombre de clients (le « **Service Octime Expresso** »).

Le Client, désirant se doter d'un tel Progiciel, a souhaité pouvoir utiliser le service SaaS proposé par le Prestataire dans le cadre du pack désigné sous le nom commercial de Service Octime Expresso. Le Client déclare que préalablement à la signature de l'Offre commerciale, valant acceptation des Conditions Générales, il a bénéficié de toutes les informations et conseils nécessaires afin d'apprécier l'adéquation du Service proposé par le Prestataire avec ses besoins et contraintes propres. Le Client reconnaît, en conséquence, avoir été suffisamment informé par le Prestataire et avoir bénéficié de démonstrations lui permettant d'apprécier les fonctionnalités et l'utilisation du Service Octime Expresso.

Dans ces conditions, le Client a souhaité souscrire au Service Octime Expresso commercialisé par le Prestataire.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après. Cette signification ne vaut que pour la lecture des Conditions Générales.

Offre commerciale : désigne le devis ou le document commercial et technique dénommé "Présentation de notre offre de services" rédigé par le Prestataire et soumis à acceptation du Client.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel composé des documents suivants, indiqués dans un ordre de priorité décroissant :

- Offre commerciale ;
- Conditions Générales.

En cas de contradiction entre ces différents documents, le document de niveau supérieur prévaudra pour l'obligation en cause.

Données : désigne les informations (dont les données personnelles, telles que définies par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016) et fichiers, hébergés dans le cadre du Service Octime Expresso ou stockés sur le portail RH. Les Données chargées par le Client, ou ses Utilisateurs, ont strictement un objet professionnel.

Éléments d'identification : désigne les codes d'accès au Service (identifiant et mot de passe) générés par le Client pour chacun de ses Utilisateurs aux fins d'utilisation du Service.

Évolution du Service : désigne l'évolution fonctionnelle du Service, telle qu'assurée par les mises à jour (patch) et nouvelles versions éditées par le Prestataire.

Hébergement : s'entend de la mise à disposition de l'ensemble des ressources informatiques nécessaires à l'installation du Progiciel et au stockage des Données chargées par le Client et ses Utilisateurs.

Incident : désigne un dysfonctionnement ou une indisponibilité du Service.

Maintenance : désigne la correction des éventuels Incidents du Service assurée par le Support.

Partie : désigne le Prestataire ou le Client.

Parties : désigne le Prestataire et le Client.

Prestation : désigne les prestations servies par le Prestataire au Client qui y souscrit dans le cadre de la mise en œuvre ou de l'utilisation du Service.

Progiciel : désigne la solution informatique de planification et de gestion des temps éditée par le Prestataire.

Serveur : désigne l'infrastructure matérielle utilisée par le Prestataire ou son sous-traitant hébergeur pour assurer l'hébergement du Service.

Service : désigne le Progiciel applicatif, module.s et interface.s, accessibles en mode SaaS.

Support : service structuré au sein du Prestataire, composé de techniciens assurant le service de Maintenance.

Utilisateur : désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (salarié, agent, etc.) et bénéficiant d'un accès au Service Octime Expresso en vertu de l'abonnement souscrit par le Client.

Utilisateur référent : désigne un membre du personnel du Client, ayant suivi un cycle complet de formation administrateur délivré par les techniciens du Prestataire ou par des techniciens de partenaires certifiés, ou ayant été certifié pour avoir suivi un cycle complet de formation administrateur proposée par l'Académie digitale OCTIME.

Version majeure / Version mineure : la version du Progiciel est définie par une chaîne de chiffres au format suivant : A.B.C-D.

A.B. : définit la version majeure

C-D. : définit la version mineure

Une Version majeure apporte d'importantes évolutions dans le Progiciel. La Version mineure permet d'apporter des correctifs et des évolutions mineures et est éditée généralement à un rythme bimestriel (fréquence donnée à titre indicatif).

ARTICLE 2 – OBJET ET ACCEPTATION DU CONTRAT

2.1 Les Conditions Générales ont pour objet de préciser les termes et conditions selon lesquels le Prestataire, éditeur de progiciels, concède au Client un droit d'utilisation du Service Octime Expresso.

2.2 Le Client est réputé avoir pris connaissance des Conditions Générales et les avoir dûment acceptées sans réserve lors de l'acceptation de l'Offre commerciale faisant référence aux Conditions Générales. Toute modification des Conditions Générales devra faire l'objet d'une notification particulière au Client indiquant les modifications effectuées ainsi que la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales venant se substituer aux Conditions Générales en vigueur. Le Client conservera la possibilité d'opter pour une application immédiate ou de les refuser. Son refus devra faire l'objet d'une notification écrite à l'attention du Prestataire.

2.3 Toute modification ou altération portée sur la partie préimprimée du Contrat est réputée nulle et non avenue.

2.4 Dans le cas où le Client se serait doté de conditions générales d'achat, celui-ci déclare renoncer à s'en prévaloir et les considérer inopposables au Prestataire, même si celui-ci en a eu connaissance.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE OCTIME EXPRESSO

3.1 Le Service Octime Expresso proposé par le Prestataire et souscrit par le Client, comprend l'accès distant, via un portail web, à la suite d'applications logicielles, module.s et interface.s développés par le Prestataire, un espace de stockage destiné à l'hébergement du Service et des Données chargées par le Client et ses Utilisateurs, la prestation de Maintenance du Service en cas d'Incident, ainsi que la mise à disposition – sur option - de terminaux de badgeage.

3.2 L'hébergement s'entend de la mise à disposition de l'espace-mémoire nécessaire au stockage du Service et des Données. Le Service et les Données sont hébergés sur un Serveur, situé dans un datacenter français.

3.3 Le Service Octime Expresso souscrit par le Client auprès du Prestataire est décrit en détail sur l'Offre commerciale acceptée et validée par le Client par signature.

3.4 Le Client aura la possibilité pour ses besoins de service et exclusivement dans un cadre RH, de stocker de la documentation sur le portail du Service ; à ces fins, il lui est alloué un espace de stockage d'un (1) giga octets.

3.5 Le Service Octime Expresso ne comprend pas les diverses prestations permettant la mise à disposition du Service et faisant l'objet de conditions générales propres.

ARTICLE 4 – ENTREE EN VIGUEUR et DUREE

4.1 Le Contrat entre en vigueur à la date de signature de l'Offre commerciale par le Client. Le Service Octime Expresso est conclu pour une durée de 36 (trente-six) mois de facturation de l'abonnement à compter de l'Activation du Service (ci-après la « Période Initiale »).

4.2 Le Service Octime Expresso sera ensuite tacitement renouvelé dans les mêmes conditions, par périodes successives de 36 (trente-six) mois (ci-après la « Période Renouvelée »).

4.3 Le Client aura la possibilité, moyennant un délai de prévenance de trois (3) mois avant la fin de la Période Initiale ou d'une Période Renouvelée, d'informer le Prestataire - par lettre recommandée avec accusé de réception - de sa volonté de fixer la durée des Périodes Renouvelées du Service Octime Expresso à 12 (douze) mois chacune.

4.4 La Partie qui déciderait de résilier le Service Octime Expresso devra en faire part à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de la période en cours.

4.5 Aucune dénonciation du Contrat ne saurait intervenir entre la date de souscription du Service Octime Expresso et sa date d'activation.

4.6 Dans le cas où, le Client dénoncerait le Service Octime Expresso pour une date ne correspondant pas à son échéance, le Client sera débiteur à l'égard du Prestataire d'une indemnité égale au montant total des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période contractuelle en cours.

ARTICLE 5 – CONFIGURATION D'EXPLOITATION

5.1 Préalablement à la souscription du Service, il appartient au Client de disposer d'un accès web et de s'assurer de la compatibilité de son environnement informatique avec le Service.

5.2 En cas de modification de sa configuration d'utilisation initiale, le Client en informe préalablement le Prestataire par écrit. Le Prestataire notifiera alors au Client les conséquences techniques et financières (édition d'un devis de prestation) induites par la modification de sa configuration d'utilisation.

ARTICLE 6 – ACTIVATION DU SERVICE

La notion d'Activation du Service recouvre deux situations :

- dans le cadre de la mise en place du Service Oetime Expresso, l'activation du Service correspond à la fourniture au Client de l'adresse URL permettant à celui-ci d'accéder au Service. Sauf accord particulier expressément prévu dans l'Offre commerciale, le délai maximum entre la date de signature de l'Offre commerciale et la date d'Activation du Service est fixée à 2 (deux) mois maximum.

Suite à l'activation du Service, le Prestataire procèdera au moyen de diverses Prestations à la réalisation du projet exposé dans son Offre commerciale.

- dans le cadre de l'utilisation du Service Oetime Expresso, l'activation du Service correspond à la mise à disposition au Client de l'extension, du supplément ou du complément du Progiciel, module ou interface.

ARTICLE 7 – PRESTATIONS ET INTERFACAGE DU SERVICE

7.1 Le Service Oetime Expresso n'inclut pas les Prestations nécessaires à la mise en place du Service, ces Prestations sont des prestations distinctes dont les conditions sont détaillées sur les Conditions Générales propres aux Prestations.

7.2 Le Service a été paramétré selon les choix et directives du Client, qui de ce fait, demeure seul responsable des résultats obtenus via le Service ainsi que de leur conformité réglementaire. En conséquence, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable ou co-responsable du non-respect par le Client du cadre légal et réglementaire appliqué dans son établissement. A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours dirigé à son encontre par un Utilisateur, toute personne ou groupe.s de personnes présent.s ou représenté.s dans la structure du Client (par exemple : syndicat.s).

7.3 Dans le cas où le Service serait interfacé avec un logiciel tiers utilisé par le Client, celui-ci est seul responsable de la sécurité des Données circulant entre le Service et les logiciels tiers. Plus généralement, le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service ou de la détérioration des Données, induit par un logiciel tiers avec lequel le Service est interfacé.

ARTICLE 8 – CONNEXION AU SERVICE

8.1 L'accès au Service se réalisera dans les limites et nombre d'accès simultanés définis par le Client et mentionnés sur l'Offre commerciale.

8.2 Le droit d'accès au Service est accordé par le Client à ses Utilisateurs et sous sa seule responsabilité, par l'attribution d'Eléments d'Identification que ses Utilisateurs pourront modifier.

8.3 L'Utilisateur accède au Service via une page web de connexion distante paramétrée par le Prestataire, les postes du Client constituant seulement des terminaux sur lesquels sont affichées les Données et les fonctionnalités du Service.

8.4 A chaque connexion au Service, l'Utilisateur indique ses Eléments d'Identification, strictement personnels et confidentiels.

8.5 Le Client est seul responsable des accès et actions effectués au moyen des Eléments d'Identification attribués. Le Client s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès au Service. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Service. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance d'un accès non autorisé par une personne non habilitée, le Client en informe le Prestataire, sans délai, par courriel doublé d'un courrier postal adressé en LR/AR.

ARTICLE 9 – UTILISATION DU SERVICE

9.1 L'activation du Service par la mise à disposition de l'URL de connexion au Client, entraîne la concession à celui-ci d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible d'utilisation du Service Oetime Expresso pour lui et ses Utilisateurs, dans le respect du Contrat, pour la durée de celui-ci en contrepartie du paiement de la redevance due et, plus généralement, de toutes sommes dues au titre du Contrat.

9.2 Le Client s'engage en son nom et pour le compte de ses Utilisateurs à utiliser le Service Oetime Expresso conformément à sa destination ainsi qu'aux stipulations du Contrat.

9.3 En conséquence, toute autre utilisation du Service Oetime Expresso, non autorisée par le Prestataire, est interdite. A ce titre, le Client en son nom propre et en sa qualité de garant pour ses Utilisateurs, s'interdit de procéder à toute reproduction provisoire ou permanente de tout ou partie du Service, tout accès ou tentative d'accès aux paramétrages du Progiciel constituant le Service Oetime Expresso, tout interfaçage ou intégration avec d'autres services ou logiciels/progiciels sans autorisation préalable du Prestataire, toute diffusion, distribution, mise à disposition gratuite ou payante du Service ou du Service Oetime Expresso au bénéfice d'une autre entreprise, du public ou de tiers, toute traduction, adaptation ou modification du Service ou du Service Oetime Expresso, toute extraction ou réutilisation des bases de données techniques inhérentes au Service ou au Service Oetime Expresso, distinctes des Données du Client. De même, le Client s'interdit d'apporter son concours ou faciliter la réalisation de tels actes.

Dans le cas où, une telle utilisation serait constatée ou portée à la connaissance du Prestataire et qui aboutirait au dysfonctionnement ou au blocage du Service ou du Service Octime Expresso, les opérations nécessitées par la remise en état de fonctionnement seront facturées au Client par le Prestataire à ses tarifs publics.

9.4 Le Client s'engage en son nom et pour le compte de ses Utilisateurs à ne charger et traiter via le Service que des Données professionnelles et licites. En particulier, le Client s'interdit et interdit à ses Utilisateurs de charger sur le Serveur ou traiter via le Service, des données de santé, des données qualifiées de « sensibles » au sens du RGPD, des données contraires aux lois, aux règlements ou à l'ordre public ainsi que portant atteinte à la protection de la vie privée, à l'image des personnes, aux droits des tiers. A ce titre, le Client garantit, en son nom propre et en sa qualité de garant pour ses Utilisateurs, le Prestataire de toute condamnation éventuelle qu'il pourrait encourir à ce titre.

9.5 Le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation », en cas d'utilisation du Service par le Client, de manière non-conforme ou non-autorisée.

9.6 En outre, le Prestataire se réserve le droit d'isoler ou de supprimer toute Donnée sur le Serveur qui constituerait une atteinte manifeste aux droits des tiers ou aux législations applicables, ou une menace sérieuse ou atteinte effective à l'intégrité du Serveur ou de l'infrastructure technique du Prestataire (par exemple : stockage d'un fichier contenant un virus).

ARTICLE 10 – HERBERGEMENT ET SERVICE LEVEL AGREEMENT

10.1 Le Service ainsi que les Données des Utilisateurs traitées via le Service sont hébergés sur des Serveurs situés dans une infrastructure d'hébergement implantée en FRANCE, gérée par un tiers et librement choisi par le Prestataire.

10.2 Le service d'hébergement est :

- accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (sauf pendant les plages de Maintenance programmée conformément aux stipulations des Conditions Générales) ;
- géré de 08h30 à 18h00 (heures France Métropolitaine) du lundi au vendredi, hors jours fériés.

10.3 L'engagement mensuel de niveau de service est de 99,5% en période dite ouvrée, du lundi au vendredi (heures France Métropolitaine, hors jours fériés), sur la plage de gestion du Service mentionnée ci-dessus, exception faite des interventions de Maintenance corrective (article 15 des présentes Conditions Générales) dont l'urgence nécessiterait une intervention pendant la période ouvrée. Le Prestataire précisera au Client, le jour et l'heure de démarrage de cette action et sa durée.

Les opérations de sauvegarde des Données, de mise à jour des applications (dont notamment la Maintenance liée à l'Evolution du Service) interviendront en dehors de la période ouvrée. Dans l'hypothèse où certaines de ces opérations devaient être effectuées pendant les heures ouvrées, le Prestataire s'engage à ce qu'elles ne génèrent aucune indisponibilité.

10.4 Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité ci-dessus.

10.5 Ne sont pas pris en compte dans le taux de disponibilité indiqué ci-dessus :

- l'indisponibilité due aux réseaux internet et informatique du Client ;
- les périodes nécessaires à la Maintenance urgente ;
- les périodes nécessaires à la mise à jour des applications du Prestataire ;
- les interruptions de Service à la demande du Client ;
- les pannes provoquées par le Client ou son personnel ;
- l'indisponibilité due à la suspension du Service en cas de défaut de paiement par le Client de la redevance due.

10.6 En cas d'anomalie technique affectant l'accès du Client à tout ou partie du Service, il appartient au Client de la signaler au Prestataire dans les meilleurs délais selon les modalités mentionnées à l'article 15. L'anomalie technique sera ensuite traitée conformément aux procédures détaillées au même article.

10.7 Dans le cas d'une Maintenance programmée ou d'une Evolution du Service, le Prestataire avertira le Client, par courriel adressé au référent identifié, de l'interruption ou de la suspension du Service suffisamment à l'avance afin de lui permettre d'anticiper la suspension du Service et d'adapter, le cas échéant, son exploitation.

ARTICLE 11 - SECURITE DU SERVICE D'HERBERGEMENT

11.1 Le Prestataire met en place des mesures de sécurité conformes aux standards en vigueur, contre les accès non autorisés ou les atteintes aux Données. Le Prestataire assure le verrouillage logiciel et physique du Serveur. Toutefois, le Client est seul responsable de la sécurisation de son propre système informatique ainsi que de ses accès web et en particulier de la mise en œuvre de pare-feux et antivirus pour protéger son système et ses données non hébergées dans le cadre du Service.

11.2 Le type de plateforme auquel a recourt le Prestataire pour le service d'hébergement du Progiciel et des données qui y seront saisies, est précisé sur l'Offre commerciale remise au Client.

ARTICLE 12 - SAUVEGARDE DES DONNEES

Le service d'hébergement comprend une fonction de sauvegarde des Données afin de permettre leur reconstitution. Les politiques de sauvegarde des Données et de rétention sont spécifiées sur l'Offre commerciale soumise par le Prestataire.

ARTICLE 13 – EVOLUTION DU SERVICE

13.1 L'Evolution du Service correspond aux mises à jour techniques et nouvelles versions fonctionnelles du Service.

13.2 L'Evolution du Service assure la pérennité des fonctionnalités et performances du Service, et est comprise dans la redevance d'abonnement. Le Prestataire reste seul juge de l'opportunité à faire évoluer le Service.

13.3 Le Client ne pourra s'opposer à une montée de version du Service et plus généralement à une Evolution du Service décidée par le Prestataire, sauf à perdre le bénéfice de la Maintenance. Ce refus d'Evolution du Service n'entraînera pas de diminution des sommes dues au titre du Contrat.

13.4 Le Prestataire se réserve le droit dans le cadre de l'Evolution du Service, de modifier ou remplacer les logiciels tiers nécessaires à l'utilisation du Service, dès lors que ledit Service n'en est pas affecté de façon substantielle.

13.5 L'Evolution du Service peut amener le Prestataire à proposer des prestations annexes qui feront l'objet d'un devis soumis au Client (par exemple : prestation de formation, prestation d'analyse et de mise à jour du dossier réglementaire...).

ARTICLE 14 – EVOLUTIONS DES BESOINS DU CLIENT

14.1 Le Client pourra compléter le Service dont il bénéficie par l'ajout de modules ou d'interface.s supplémentaires développés en standard par le Prestataire. De même, le Client pourra solliciter du Prestataire une augmentation du nombre d'accès simultanés mis à sa disposition.

14.2 Le Prestataire installera le.s module.s, interface.s supplémentaire.s sur le Serveur et le Client y accédera via la connexion au Service.

14.3 Dans le cas de l'ajout d'interface.s ou de module.s, ces évolutions se traduiront par une modification de la redevance annuelle d'abonnement au Service Octime Expresso et pourront nécessiter le service de prestations annexes qui feront l'objet d'un devis émis par le Prestataire (prestation de mise en place, formation...). La confirmation de la commande par le Client déclenchera la/les prestation.s.

ARTICLE 15 – SUPPORT ET MAINTENANCE DU SERVICE AVEC TELEMaintenance

La maintenance vise à assurer la fonctionnalité et la bonne utilisation du Progiciel en remédiant, le cas échéant, aux Anomalies. La maintenance consiste à déceler et localiser lesdites Anomalies, et à y apporter les rectifications nécessaires. Le niveau de fonctionnalité du Progiciel à maintenir est celui correspondant aux spécifications relatives aux finalités et fonctionnalités du Progiciel, telles que spécifiées dans l'Offre commerciale et dans la documentation.

15.1 Dispositions générales

Le Service Octime Expresso comprend les prestations suivantes :

- **le support téléphonique,**
- **la maintenance corrective et fonctionnelle évolutive du Service,**

Les prestations objets du présent article sont liées exclusivement à l'utilisation, sur le matériel du Client, du Service du Prestataire. En aucun cas le Support ne pourra prendre en charge des demandes relatives au matériel ou à tout logiciel non commercialisé par le Prestataire que le Client pourrait utiliser.

Les prestations de maintenance corrective du Service seront effectuées exclusivement sur la Version majeure en cours de commercialisation au jour de la déclaration d'Incident ainsi que sur la Version majeure précédente pendant une durée d'un (1) an à compter de la date de commercialisation de la nouvelle Version majeure. A l'issue de ce délai, pour continuer à bénéficier du service de maintenance corrective du Service, le Client devra avoir migré vers la dernière Version majeure commercialisée.

Les présentes prestations ne couvrent pas l'assistance aux paramétrages réglementaires standards et spécifiques.

Le Prestataire déclare expressément se réserver le droit de corriger les erreurs du Service, en vertu de l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle. Sauf accord express et préalable du Prestataire, le Client ne peut les corriger lui-même ou faire appel à un autre prestataire.

15.2 Le support téléphonique

La maintenance est réalisée par un support téléphonique ou au travers du portail client mis à disposition par le Prestataire.

Le Prestataire s'engage à :

- prendre en compte tout incident déclaré par les Utilisateurs référents sur le portail dédié à cet effet ou par appel téléphonique ;
- à identifier le niveau de criticité de l'incident et à le traiter selon ce niveau de criticité ;
- traiter ces Incidents et/ou déclencher les actions du Support adéquat ;
- gérer le suivi des Incidents et informer le Client.

Le rôle du Support peut être, dans le cadre d'un budget d'assistance complémentaire :

- d'assister les Utilisateurs référents sur les demandes concernant l'utilisation et/ou la compréhension du fonctionnement du Service et/ou des résultats ;
- de conseiller sur les fonctionnalités utilisées ;
- de réaliser des prestations techniques diverses (reprise de données, conseils, paramétrages complémentaires...).

15.3 Maintenance Corrective du Service

Le Prestataire assure - pour autant que le Client se soit acquitté de l'ensemble des sommes dont il est redevable envers le Prestataire en exécution du Contrat - un service de Maintenance corrective du Service visant à la correction d'Incidents affectant le Service et faisant l'objet d'un rapport d'Incident.

L'Incident est qualifié par le Prestataire selon sa nature : bloquant, majeur, mineur, au regard des définitions suivantes :

- **Incident bloquant** : désigne une anomalie reproductible et documentée par le Client qui, unitairement ou cumulée conduit à rendre inopérante toute une application, ou qui bloque l'utilisation d'une fonction essentielle et opérationnelle du Service ou qui provoque un résultat erroné dans les modalités de calcul d'une fonction ;
- **Incident majeur** : désigne une anomalie reproductible et documentée par le Client, ne permettant l'exploitation du Service que pour une partie de ses fonctionnalités ou de façon dégradée, non viable sur le long terme ;
- **Incident mineur** : anomalie reproductible (dont celle qui peut être récurrente) dont la criticité est mineure et qui permet de travailler en mode semi-dégradé du Service.

Il est expressément entendu que le terme Incident n'inclut pas les erreurs qui :

- résultent d'une mauvaise utilisation ou utilisation non conforme du Service à sa destination et/ou aux instructions du Prestataire ;
- résultent d'une intervention directe du Client ou de tout tiers sur le Service ou de modifications apportées au Service sans accord du Prestataire ;
- ont pour origine un dysfonctionnement quelconque du matériel, du système d'exploitation du Client ou de causes extérieures, telles que défaillance, variation du courant électrique, d'internet ou des réseaux de télécommunication ;
- proviennent de toute autre cause dont le Client a la maîtrise et notamment de l'utilisation combinée du Service avec un autre système, logiciel ou programme de données ou de l'introduction d'un virus sur ces systèmes tels que cheval de troie, bombe logique, ver, etc...
- résultent de la non-exécution par le Client ou de son refus d'exécution de toute correction, solution de contournement, action ou procédure d'entretien préconisée ou transmise par le Prestataire ;
- constituent des erreurs dites « fugitives » c'est-à-dire non identifiables et/ou non-reproductibles.

De même, le contrat ne doit en aucun cas pallier le manque de formation des utilisateurs au Service.

Ne sont pas couverts par la prestation de maintenance :

- le coût des appels téléphoniques et des connexions pour télémaintenance, qui sont à la charge du Client ;
- le coût des interventions imposées en raison de l'absence de mise en œuvre par le Client ou d'un dysfonctionnement des moyens techniques nécessaires à la télémaintenance ;
- réinstallation de programmes (sauf mises à jour dans le cadre du Contrat) ;
- les opérations de Maintenance sur le site du Client.

15.3.1 Déclenchement du service de Maintenance

Le Client souhaitant bénéficier du service de Maintenance corrective devra prendre contact avec le Support technique du Prestataire :

- soit, via le portail dédié et accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 à l'adresse indiquée sur l'Offre commerciale ou renseignée par le Prestataire en cas de modification. Ce portail constitue l'accès prioritaire pour la gestion des demandes ;

Ce canal de déclaration constitue un moyen matériel facilitant la déclaration de l'Incident rencontré. Dans le cas où une déclaration serait réalisée en dehors des horaires d'ouverture des bureaux du Prestataire, le Support prendra connaissance de la déclaration à l'occasion de la plage ouvrée suivante.

- soit, via contact téléphonique depuis le numéro indiqué sur l'Offre commerciale ou renseigné par le Prestataire en cas de modification. Cet accès téléphonique est associé à un serveur vocal interactif qui permet d'orienter le Client plus rapidement vers l'un des techniciens du Prestataire. L'assistance téléphonique, est assurée pendant les jours ouvrés et aux heures normales d'ouverture des bureaux du Prestataire, soit du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h45, et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 16h30, hors jours fériés (heures France Métropolitaine).

L'accès téléphonique au Support technique est réservé aux demandes urgentes.

Seuls seront pris en compte au titre de la Maintenance corrective, les Incidents de fonctionnement reproductibles, dûment reportés et documentés par le Client.

Le Prestataire sera seul juge de la qualification donnée à l'Incident.

15.3.2 Délais de prise en charge et engagement de correction :

La prise en charge d'un Incident consiste en son analyse et en la vérification que toutes les indications mentionnées dans la déclaration d'incident sont suffisantes pour le reproduire en interne. Dans le cas où, les indications ne permettent pas la reproduction de l'Incident, le non-respect du délai de prise en charge de l'Incident ne pourra être invoqué par le Client.

Le Prestataire s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour prendre en charge et remédier aux Incidents déclarés dans les délais suivants :

	Délai de prise en charge de l'Incident à compter de la déclaration de l'Incident	Correction de l'Incident
Incident bloquant (*)	12 (douze) heures	dans la mise à jour suivante du Progiciel (patch)
Incident majeur	24 (vingt-quatre) heures	
Incident mineur	48 (quarante-huit) heures	

(*) : Le Prestataire s'engage à fournir une solution de contournement de l'Incident bloquant sous 32 (trente-deux) heures ouvrées après la prise en charge de l'Incident.

Ces délais ne prennent en compte que les jours ouvrés, dans la limite des horaires d'ouverture du Support téléphonique, indiquées l'article 15.3.1 des présentes Conditions Générales.

Il appartiendra au Client :

- de documenter les Incidents et de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant de reproduire ces incidents ;
- de disposer des moyens techniques permettant au personnel du Prestataire de réaliser le service de maintenance en télé-intervention.

Seuls les Utilisateurs référents du Client ainsi que les techniciens du support informatique du Client, sont habilités à accéder au service Support. Ces interlocuteurs sont expressément désignés dans la base de données du Prestataire.

15.3.3 Moyens

Le Prestataire est seul juge des moyens et solutions qu'il mettra en œuvre pour résoudre ou contourner l'Incident.

De façon générale le Client participera à la résolution de l'Incident en fournissant au Prestataire toutes les informations dont il dispose ou qui lui seront demandées en complément par le technicien du Prestataire.

Pendant toute la durée du Contrat, le Prestataire réalisera la mise à jour (patches) du Service incluant les corrections d'anomalies ; les mises à jour du Service ne comprennent pas les nouveaux modules que le Prestataire licencie séparément, ni les mises à jour du logiciel Webdev nécessaires au fonctionnement des modules Octime Web.

15.3.4 Limitations

Le Client reconnaît expressément que les prestations fournies par le Prestataire à la demande du Client, et qui n'entreraient pas dans le cadre du Contrat, donneront lieu à facturation de prestations complémentaires calculées au temps passé (sur la base des taux journaliers du Prestataire au jour de la demande du Client). Dans ce cas, le Prestataire adressera préalablement au Client un devis dont l'acceptation déclenchera l'intervention du Prestataire.

15.4 Maintenance Evolutive

Le Contrat inclut la fourniture de mises à jour mineures contenant des évolutions du Service.

Le Prestataire reste seul juge de l'opportunité de procéder à des opérations de Maintenance Evolutive du Service ainsi que de leur contenu.

ARTICLE 16 – MAINTENANCE DES TERMINAUX DE BADGEAGE

Dans le cas où le Service Octime Expresso souscrit par le Client comprendrait la location de terminaux de badgeage, la maintenance de ceux-ci sera assurée selon les modalités détaillées dans les « Conditions Générales de Maintenance des terminaux de badgeage ».

ARTICLE 17 - PRIX et CONDITIONS FINANCIERES

17.1 Le montant de la redevance d'abonnement au Service Octime Expresso est mentionné à l'Offre commerciale.

17.2 La première facturation du Service Octime Expresso, interviendra à la date d'Activation du Service ou à défaut, à la date du premier jour du mois suivant l'Activation du Service.

17.2 La facturation de la redevance d'abonnement au Service Octime Expresso s'effectue sur la base de périodes calendaires civiles et non de périodes anniversaires. Le cas échéant, la première facturation sera émise au *pro rata temporis*.

17.3 La redevance d'abonnement fera, à l'occasion de son échéance de facturation, l'objet d'une indexation calculée sur la base de l'indice Syntec du mois de novembre, publié courant du mois de janvier de l'année N-1 et l'indice Syntec du mois de novembre, publié courant du mois de janvier de l'année N, selon la formule de calcul suivante :
$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

P1 : prix révisé, à payer pour l'année N

P0 : prix avant révision, année N-1

S0 : indice SYNTEC de référence retenu lors de la dernière révision ou publié l'année N-1

S1 : dernier indice publié à la date de révision, année N

L'indice Syntec est un indice mensuel, créé en 1961 et reconnu par le Ministère de l'Économie et des Finances en 1974, calculé par la Fédération Syntec, il est disponible sur le site internet de la Fédération.

17.4 Les factures seront réglées par le Client par prélèvement mensuel le 20 de chaque mois. Le Client s'engage à fournir au Prestataire, ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et à compléter le mandat de prélèvement SEPA.

17.5 En toute hypothèse et conformément aux dispositions du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne le paiement par le Client :

- des pénalités de retard non libératoires calculées au taux annuel de 25 % du montant TTC du prix figurant sur ladite facture,
- de l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement d'un montant de 40€,
- des frais supplémentaires qui seraient nécessaires au recouvrement de la créance.

Ces sommes seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

17.6 En cas de manquement par le Client à son obligation de paiement de la redevance convenue, et sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter à l'encontre du Client afin d'obtenir le versement tous dommages-intérêts et/ou l'indemnisation du préjudice subi. Du fait de ce manquement, le Prestataire se réserve le droit, 30 (trente) jours après réception par le Client d'une mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement infructueuse, de suspendre tout ou partie du Service

Octime Espresso et toute Prestation en cours et en lien avec le Service, jusqu'au paiement intégral des sommes dues ; et/ou de résilier de plein droit, conformément à l'article « Résiliation », le Contrat sans nécessité d'une nouvelle mise en demeure.

17.7 Les Parties conviennent qu'en cas de litige relatif aux sommes dont le Client est débiteur, celles-ci restent exigibles et que l'absence de règlement d'une facture arrivée à échéance entrainera l'exigibilité immédiate de toutes les factures dues par le Client au Prestataire y compris celles dont l'échéance ne serait pas dépassée.

17.8 Enfin, les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, seront mis à la charge de ce dernier.

ARTICLE 18 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de leurs relations, les Parties sont soumises au respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles selon les modalités exposées à l'Annexe intitulée « Annexe aux contrat et conditions générales sur la protection des données à caractère personnel ».

ARTICLE 19 - REVERSIBILITE

19.1 Dans le cadre de la cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à détruire l'ensemble des Données hébergées appartenant au Client dans le mois suivant la cessation du Contrat.

19.2 Le Prestataire s'engage à restituer les Données au Client sur demande de celui-ci formulée au plus tard un mois avant la cessation du Contrat. Cette restitution des Données qui se fera dans l'état des Données au jour des opérations, sera assurée par les équipes techniques du Prestataire et portera sur :

- l'intégralité des tables de la base de données du Client sous forme de fichiers en format texte accompagnées du MCD (document décrivant le Modèle Conceptuel des Données) ainsi que du descriptif des tables de la base afin de permettre au Client l'exploitation des informations restituées ;
- les ressources documentaires référencées dans la base de données.

Les mots de passes des Utilisateurs, bien que cryptés en base, ne feront pas partis des Données restituées.

A l'issue de ces opérations, les fichiers seront mis à disposition du Client, dans un dossier zippé, accessible sur un espace sécurisé (FTPS) mis à disposition par le Prestataire, ces Données seront accessibles 15 (quinze) jours.

19.3 Cette prestation de restitution est payante et donnera lieu à l'établissement d'un devis dont le montant sera déterminé, par le Prestataire, en fonction du volume des Données à restituer.

19.4 Faute de demande de restitution formulée par le Client, les Données seront supprimées de manière irréversible, 1 (un) mois après la date de cessation du Contrat.

19.5 Dans le cas où le Client sollicite la destruction des Données, une attestation de destruction lui sera adressée sur demande.

ARTICLE 20 - PROPRIETE INTELLECTUELLE ET GARANTIES

20.1 Le Prestataire est et demeure seul titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs au Service ainsi que sa marque, son logo et plus généralement de tout droit de propriété intellectuelle relatifs au Service et/ou au Progiciel.

20.2 Le droit d'utilisation concédé au Client ne peut avoir pour effet de transférer quelque droit de propriété intellectuelle sur tout ou partie du Service, du Progiciel, à leur technologie ou leurs droits de propriété intellectuelle détenus par le Prestataire. Il est interdit au Client ainsi qu'à ses Utilisateurs, dont il se porte garant, de porter atteinte de quelque manière que ce soit au Service et/ou au Progiciel et notamment d'intervenir, sous quelque forme et/ou pour quelque raison que ce soit, sur le code du Progiciel. Le Prestataire se réservant le droit de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation », en cas de non-respect de ses droits de propriété intellectuelle.

20.3 Le Prestataire garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir le Service au Client. En conséquence, le Prestataire accepte de défendre et d'indemniser le Client pour les dommages liés à des réclamations, poursuites ou condamnations, intentées par un tiers alléguant que tout ou partie du Service contrefait ses droits de propriété intellectuelle, sous réserve que le Client lui notifie immédiatement par écrit l'existence de la poursuite, fasse une demande pour sa défense, lui apporte sa totale coopération dans ladite défense et ne transige pas sans avoir au préalable recueilli l'accord écrit du Prestataire.

20.4 Le Prestataire garantit la conformité du Service à la documentation commerciale et technique annexée au Contrat. Le Prestataire ne garantit pas que le Service soit exempt de tout défaut, aléa, anomalie ou interruption mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux anomalies du Service constatées par rapport à sa documentation.

20.5 De son côté, le Client apporte au Prestataire la même garantie sur les Données chargées et traitées via le Service, et tient le Prestataire indemne de toute réclamation ou condamnation poursuivie par un tiers et fondée sur ses droits de propriété intellectuelle, en ce compris tous dommages et frais divers.

ARTICLE 21 – OBLIGATION DE COLLABORATION DES PARTIES

21.1 La mise en place du projet, la bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration active, permanente et de bonne foi entre les Parties.

Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie ;

- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- s'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

21.2 Le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation », en cas de manquement par le Client à son obligation de collaboration dans le cadre de la phase projet.

21.3 Les Parties devront échanger aussi souvent que nécessaire pour veiller au bon déroulement du Contrat et plus particulièrement vérifier le bon déroulement du Service.

21.4 Il appartiendra notamment au Client de remettre au Prestataire l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation du Service et faire connaître au Prestataire toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution du Service.

21.5 Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des Utilisateurs suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution du Contrat.

ARTICLE 22 - RESPONSABILITE

22.1 Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, et compte tenu 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.

22.2 Ainsi, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée par le Client que pour l'indemnisation des dommages directs et prévisibles subis découlant d'un manquement par le Prestataire à ses obligations contractuelles. A ce titre, les Parties déclarent que 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 le Service par le Client, atteinte à l'image. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

22.3 De convention expresse entre les Parties, dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Service Oetime Expresso, 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 (en ce exclu, notamment, la perte d'exploitation) subi par le Client sans pouvoir excéder un montant annuel, égal aux six (6) derniers mois de facturation HT de l'abonnement au Service Oetime Expresso précédant l'événement à l'origine de la mise en cause de la responsabilité du Prestataire.

22.4 La responsabilité du Prestataire au titre du Contrat ne pourra être recherchée au-delà d'un an après la date à laquelle le fait générateur de cette responsabilité a été découvert ou aurait dû être découvert par le Client.

22.5 Les Parties déclarent que les limitations de responsabilité ci-dessus, continuent à s'appliquer en cas de cessation du Contrat et ce, quel qu'en soit le motif.

22.6 Par ailleurs, le Client est seul responsable des Données qu'il charge et traite via le Service, et notamment de leur licéité, de leur qualité, de leur pertinence et de leur innocuité technique. En conséquence le Client est responsable de tout dommage quel qu'il soit qui serait subi par le Prestataire et/ou son sous-traitant hébergeur et/ou les tiers, en raison des Données chargées et/ou des actions effectuées par le Client et/ou ses Utilisateurs via le Service Oetime Expresso. Le Client garantit et tient indemne le Prestataire contre toute action émanant d'un tiers, relative à un dommage causé par une Donnée du Client.

22.7 Par ailleurs, le Client déclare assumer notamment tous les risques liés aux éventuelles erreurs de transmission, ainsi que la perte de documents ou fichiers lors du téléchargement ou lors de l'utilisation du Service.

22.8 A l'exception des garanties expressément prévues au Contrat, le Client ne pourra prétendre à l'encontre du Prestataire à aucune autre garantie.

ARTICLE 23 - FORCE MAJEURE

23.1 Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les Conditions Générales découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

23.2 Hormis les cas généralement admis par les tribunaux, tels que inondations, tempête, grève, confinement général ou partiel des populations, pandémie, constituant, de convention expresse, des cas de force majeure les blocages ou les dysfonctionnements des opérateurs de réseaux de télécommunications.

23.3 En présence d'un événement de force majeure, la Partie empêchée devra informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter son obligation née du Contrat et s'en justifier auprès de celle-ci.

23.4 Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation sera suspendue le temps que la Partie empêchée ne subisse plus l'événement de force majeure. Si cela est possible, la Partie empêchée devra faire son possible pour limiter la durée de la suspension. Dès la disparition de la

cause de la suspension de ses obligations, la Partie empêchée avertira l'autre Partie, de la reprise de son obligation et fera tous ses efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations contractuelles.

23.5 Si l'empêchement dû à la force majeure dépasse une durée de 120 (cent vingt) jours ou est définitif, le Contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une des parties moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation interviendra sans versement d'indemnité de part et d'autre ou restitution des sommes versées par le Client, lorsque la résiliation émane du Prestataire.

ARTICLE 24 – IMPREVISION

24.1 Est imprévisible lors de la conclusion du Contrat, un événement hors du contrôle des Parties et ne pouvant être raisonnablement prévu.

24.2 Ainsi, dans le cas où des circonstances imprévisibles, lors de la conclusion du Contrat, d'ordre financier, économique, juridique, politique, technologique, sanitaire, environnemental ou naturel, venaient à modifier cet équilibre et rendre, pour le Prestataire, la fourniture du Service Otime Expresso excessivement onéreuse. Les Parties conviennent que le Prestataire, en sa qualité de fournisseur, aura la possibilité de procéder à la revalorisation du montant de la redevance due par le Client.

24.3 L'exécution sera considérée comme excessivement onéreuse lorsque l'augmentation des coûts nécessaires à la fourniture du Service Otime Expresso sera supérieure à la revalorisation annuelle de la redevance consécutive à l'application de l'article 17 du Contrat.

24.4 Le Prestataire informera le Client de la revalorisation de la redevance, au moins quatre (4) mois avant l'échéance annuelle pour laquelle elle sera appelée.

24.5 Le Client aura la faculté de refuser par écrit, au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, cette modification de prix dans le mois suivant la notification, dans ce cas le Contrat sera résilié sans autre formalité, ni indemnisation ou restitution due de part et d'autre. La résiliation prendra effet 3 (trois) mois après réception par le Prestataire du courrier recommandé lui indiquant le refus du Client de se voir appliquer la revalorisation.

24.6 Les Parties excluent expressément tout recours au juge dans le cadre de la mise en œuvre des stipulations du présent article.

ARTICLE 25 – RESILIATION DU CONTRAT

25.1 Tout manquement de l'une ou l'autre des Parties aux obligations qu'elle assume au titre du présent Contrat entraînera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, la résiliation de plein droit du Contrat, trente (30) jours après mise en demeure d'exécuter adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et restée sans effet, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

25.2 Le Prestataire pourra résilier de plein droit le Contrat dans les cas suivants :

- non-paiement du Service Otime Expresso après réception d'une mise en demeure restée totalement ou partiellement infructueuse (article « Conditions financières ») ;
- absence de collaboration du Client avec les équipes du Prestataire, à l'occasion de la phase projet (par exemple : retards répétés du Client dans la livraison des tâches qu'il doit réaliser...) ;
- utilisation non-conforme ou non-autorisée du Service (article « Utilisation du Service », alinéas 2, 3 et 4) ;
- violation des droits de propriété intellectuelle du Prestataire (article « Utilisation du Service ») ;

et ce, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts que le Prestataire pourrait demander.

25.3 Le Prestataire conservera l'intégralité des sommes déjà versées par le Client, sans que ce dernier puisse prétendre à un quelconque remboursement.

25.4 Dans le cas où la résiliation est consécutive à un manquement du Client, celui-ci sera redevable envers le Prestataire, outre les sommes éventuellement non réglées à la date de la résiliation et sans préjudice de tous autres dommages et intérêts que le Prestataire pourrait demander, d'une indemnité égale au montant des redevances d'abonnement restant à facturer jusqu'au terme du Contrat.

ARTICLE 26 – CONSEQUENCES COMMUNES A LA RESILIATION ET AU REFUS DE RENOUVELLEMENT DU CONTRAT

A l'échéance du Contrat ou à la date d'effet de la résiliation :

- le Prestataire cessera d'utiliser, la raison sociale du Client et/ou son nom commercial ainsi que son logo, à titre de référence commerciale et effacera de ses Serveurs l'accès défini pour le Client ;
- le Client verra son accès au Service supprimé ;
- le Client cessera d'utiliser le Service Otime Expresso et en cas de mise à disposition par location de terminaux de badgeage, le Client devra, dans le délai d'un (1) mois à compter de la date de cessation du Contrat, renvoyer à ses frais, au Prestataire l'ensemble des terminaux de badgeage qu'il avait à disposition. En cas de non-renvoi de ces terminaux de badgeage ou en cas de renvoi de matériel défectueux, le Prestataire facturera au Client un montant forfaitaire par terminal, équivalent à douze mois d'abonnement HT dudit matériel.

ARTICLE 27 – DECLARATIONS RELATIVES AU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

27.1 En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'exerce le Prestataire, à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous son contrôle effectif durant la complète exécution du Service Otime Expresso et des Prestations ; le Client n'ayant, par voie de conséquence, aucune autorité hiérarchique sur le personnel du Prestataire et/ou les sous-traitants du Prestataire. Réciproquement, le Prestataire n'aura aucune autorité hiérarchique sur le personnel du Client et/ou les sous-traitants du Client.

27.2 En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle qu'accordée aux employés du Prestataire.

27.3 Le Prestataire certifie être en conformité avec les dispositions légales et réglementaires dont le respect lui incombe en matière de droit du travail et de la législation sociale.

ARTICLE 28. CESSIION

28.1 Le Client consent de manière anticipée, en application de l'article 1216, al. 2 du Code civil, au Prestataire l'autorisation de céder à un tiers, tout ou partie des droits et obligations résultant des Conditions Générales. Cette cession pourra se faire au profit de toute personne, société ou groupe de sociétés.

28.2 La cession produira ses effets à l'égard du cédé (Client), suite à notification qui lui en sera faite ou lorsque celui-ci en prendra acte. Le cédé déclare que le cédant (le Prestataire) sera libéré de ses obligations et ne pourra être solidairement tenu, avec le cessionnaire, de l'exécution du Contrat.

28.3 Les Parties conviennent que la notification de la cession, faite au cédé, pourra être réalisée sous la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un courriel adressé au contact identifié chez le Client.

28.4 Compte tenu de la personnalisation du Progiciel selon les besoins et pratiques réglementaires du Client, la cession de tout ou partie du Contrat par le Client et notamment du compte ouvert à son nom, la revente ou la location de tout ou partie du Service par le Client sont strictement interdits, sauf accord préalable et express du Prestataire.

ARTICLE 29 – CONFIDENTIALITE

29.1 Le Contrat, toutes les informations communiquées par une Partie à l'autre Partie en exécution du Contrat, toutes les Données, tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), communiqués par une Partie (le « **Titulaire** ») à l'autre Partie (le « **Destinataire** »), ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution de l'abonnement, y compris les termes du Contrat, seront considérées comme confidentielles (ci-après les « **Informations Confidentielles** »).

29.2 Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles les informations (i) qui étaient en possession du Destinataire avant leur divulgation par le Titulaire sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date de souscription de l'abonnement ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par cette Partie de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par le Destinataire.

29.3 Le Destinataire s'engage à n'utiliser les Informations Confidentielles du Titulaire que dans le cadre de l'exécution du Contrat, à protéger les Informations Confidentielles du Titulaire et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, sociétés affiliées et sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des informations communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

29.4 Le Destinataire pourra divulguer les Informations Confidentielles du Titulaire à un tiers dès lors qu'une telle divulgation est strictement exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est strictement nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

29.5 Toute violation des engagements pris au présent article par le Destinataire constituerait un manquement grave à ses obligations, engagerait sa responsabilité et ouvrirait droit à réparation du préjudice ainsi subi par le Titulaire.

29.6 Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée de l'abonnement ainsi que pendant cinq (5) ans suivant la résiliation de celui-ci.

29.7 A ce titre, dès l'échéance ou la résiliation de l'abonnement, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des Informations Confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les Informations Confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 30 – NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations nées du Contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ARTICLE 31 – GENERALITES

31.1 Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations du Contrat seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables par une décision de justice ou par une sentence arbitrale, ou en cas de d'annulation d'une ou plusieurs stipulations d'un commun accord entre les Parties. Les Parties conviennent qu'elles se rapprocheront et négocieront de bonne foi, afin d'établir une nouvelle clause dont l'esprit et la lettre seront aussi proches que possible de l'ancienne clause, les autres stipulations du Contrat demeurant en vigueur.

31.2 Le Client autorise le Prestataire à faire mention ou reproduire gracieusement, uniquement pendant la durée du Contrat, à titre de référence commerciale, sur les documents commerciaux et sur tout support que ce soit, la raison sociale, le logo et/ou la marque commerciale du Client.

31.3 LE CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS. A DEFAUT DE RESOLUTION AMIABLE, LES PARTIES POURRONT PORTER LEUR DIFFEREND DEVANT LES TRIBUNAUX COMPETENTS DE PAU, AUXQUELS ELLES ATTRIBUENT COMPETENCE EXCLUSIVE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCES OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES EN REFERE OU SUR REQUETE. ■