

Contrat de Maintenance

Conditions Générales

► Sommaire ◀

1. DEFINITIONS	2
2. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE	3
3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE	3
3.1. <i>Dispositions générales</i>	4
3.2. <i>Maintenance corrective</i>	4
3.3. <i>Maintenance réglementaire</i>	4
3.4. <i>Développements d'envergure</i>	4
3.5. <i>Maintenance évolutive</i>	4
4. CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS MAINTENANCE	4
4.1. <i>Support</i>	5
4.2. <i>Qualité des Prestations de maintenance</i>	5
4.3. <i>Collaboration entre les Parties</i>	5
5. EXCLUSION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE	5
6. PRIX ET MODALITES FINANCIERES	6
6.1. <i>Prix</i>	6
6.2. <i>Révision du Prix</i>	6
6.1. <i>Facturation</i>	6
7. PROPRIETE	6
7.1. <i>Droits de QOIA [OCTIME]</i>	6
8. GARANTIES	7
9. RESPONSABILITE	7
10. RESILIATION ET CESSATION DU CONTRAT	7
10.1. <i>Cas de résiliation</i>	7
10.2. <i>Conséquences de la cessation du Contrat de maintenance</i>	8
11. CONFIDENTIALITE	8
12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	9
13. CESSION ET SOUS-TRAITANCE	10
14. ASSURANCE	10

15. DIVERS ----- 10

16. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION ----- 11

Les Conditions générales de maintenance délivrée par QOIA dans le cadre du Contrat de maintenance figurent ci-dessous. Elles prévalent sur toutes autres dispositions ou conditions contraires qui pourraient figurer dans les conditions générales d'achat ou tout autre document du Client.

QOIA se réserve la possibilité de modifier unilatéralement les présentes Conditions générales de maintenance. Ces modifications seront opposables au Client après avoir été publiées par quelque moyen que ce soit. Toute modification substantielle des Conditions générales de maintenance sera communiquée au Client par tous moyens dans un délai de trente (30) jours calendaires avant leur prise d'effet. En cas de refus des nouvelles conditions générales, les Parties rediscuteront les termes des Conditions générales contestés par le Client. A défaut d'accord, le Client sera en droit de résilier son Contrat de maintenance dans les conditions de l'article 10.1.1(a).

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS. EN SOLLICITANT LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE, VOUS RECONNAISSEZ AVOIR LU ET ACCEPTER D'ÊTRE LIÉ PAR LA DERNIÈRE VERSION DU CONTRAT DE MAINTENANCE, À SAVOIR LES DOCUMENTS SUIVANTS, CLASSÉS PAR ORDRE DE PRIORITÉ :

- les Conditions particulières de maintenance, et ses éventuelles annexes et avenants ;
- les présentes Conditions générales de maintenance.

1. DEFINITIONS

- 1.1. « **Anomalie** » désigne tout dysfonctionnement reproductible de tout ou partie du Logiciel qui ne répond pas au fonctionnement habituel alors que le Logiciel est utilisé conformément à son objet, au Contrat de Logiciel et aux instructions de QOIA [OCTIME]. Une Anomalie peut être de trois niveaux : Critique, Majeur ou Mineur.
- 1.2. « **Anomalie Critique** » : désigne toute Anomalie qui rend impossible l'utilisation normale de tout ou partie des fonctionnalités du Logiciel.
- 1.3. « **Anomalie Majeure** » désigne toute Anomalie diminuant l'ergonomie, les performances ou la disponibilité des fonctionnalités du Logiciel, de façon telle qu'elle affecte l'utilisation du Logiciel ou l'une de ses fonctionnalités par le Client et ait une répercussion négative mais non bloquante pour l'exécution par les Utilisateurs Autorisés de leurs tâches.
- 1.4. « **Anomalie Mineure** » désigne une Anomalie qui altère sans l'interrompre en tout ou partie une fonction du Logiciel.
- 1.5. « **Conditions générales de maintenance** » désigne le présent document exposant les conditions et modalités selon lesquelles QOIA fournit les Prestations de maintenance au Client en contrepartie du paiement du Prix par le Client.
- 1.6. « **Conditions particulières de maintenance** » désigne le document contractuel contenant (i) la Description additionnelle des Prestations de maintenance, (ii) la Durée du Contrat de maintenance, (iii) le Prix, (iv) les Niveaux de Services et, le cas échéant, (v) toute dérogation aux Conditions générales de maintenance.
- 1.7. « **Contrat de Licence** » désigne le contrat par lequel le Client a souscrit au Logiciel.
- 1.8. « **Contrat de maintenance** » désigne l'ensemble contractuel constitué du présent document et des Conditions particulières de maintenance.
- 1.9. « **Corrections** » désigne les modifications réalisées par QOIA [OCTIME] dans le Logiciel compte tenu d'Anomalies.
- 1.10. « **Date effective** » désigne la date telle qu'indiquée au sein des Conditions particulières de maintenance.
- 1.11. « **Documentation** » désigne les documents mis le cas échéant à disposition du Client par QOIA [OCTIME], qui décrivent l'installation, le fonctionnement, l'utilisation ou les fonctionnalités du Logiciel, en ce compris la Description du Logiciel.

- 1.12. « **Droit(s) de Propriété Intellectuelle** » : désigne tous les droits de propriété littéraire et artistique et le cas échéant les droits de propriété industrielle, existants ou futurs, enregistrés ou non et comprenant notamment, sans être limitatifs, le droit d’auteur et droits voisins, brevet d’invention, marque, nom de domaine, dessins ou modèles, certificat d’utilité, droit du producteur de base de données.
- 1.13. « **Durée** » désigne la durée totale du Contrat de maintenance.
- 1.14. « **Durée Initiale** » désigne la durée minimum d’engagement contractuel du Client, telle que mentionnée dans les Conditions particulières de maintenance.
- 1.15. « **Environnement** » désigne l’environnement technique (en ce compris le matériel, les installations de réseaux et logiciel) appartenant au Client ou exploité pour le compte du Client dans lequel le Logiciel sera chargé et exploité dans le cadre de la fourniture du Logiciel conformément au Contrat de Licence.
- 1.16. « **Évolution** » désigne les améliorations, modifications ou ajouts de fonctionnalités apportées par QOIA [OCTIME] au Logiciel de sa propre initiative.
- 1.17. « **Hotfix** » désigne une Version du Logiciel ne contenant que du correctif d’Anomalie Critique et Bloquante.
- 1.18. « **Interlocuteur(s) privilégié(s)** » désigne les personnes désignées par chacune des Parties, parmi son personnel ayant la compétence nécessaire afin de centraliser toutes les informations et questions et communiquer avec l’autre Partie. Le nom des premiers Interlocuteurs Privilégiés désignés par chacune des Parties figure au sein des Conditions particulières de maintenance.
- 1.19. « **Logiciel** » désigne le logiciel de gestion des temps édité par QOIA [OCTIME] tel que décrit dans la Description du Logiciel.
- 1.20. « **Niveaux de Services** » désigne les niveaux de qualité de service, tels que décrits au sein des Conditions particulières de maintenance, et que QOIA [OCTIME] s’engage à respecter dans l’exécution des Prestations.
- 1.21. « **Patch** » désigne une Version du Logiciel ne contenant que du correctif d’Anomalie. Par défaut, le Patch contient les Hotfix et Patch précédents.
- 1.22. « **Prestations** » désigne l’ensemble des prestations fournies par QOIA [OCTIME] au titre de la maintenance.
- 1.23. « **Prix** » désigne la redevance facturée au Client par QOIA [OCTIME] pour les Prestations de maintenance, telle que précisée dans les Conditions particulières de maintenance applicables.
- 1.24. « **Version** » désigne le Logiciel intégrant de nouvelles fonctionnalités par rapport à la précédente version dudit Logiciel. Les nouvelles Versions sont de deux ordres :
- 1.25. « **Version Majeure** » désigne une version ayant un impact fort sur la structure du Logiciel nécessitant une livraison complète du Logiciel.
- 1.26. « **Version Mineure** » désigne une version intégrant des évolutions fonctionnelles n’ayant pas d’incidence sur la structure du Logiciel et ne nécessitant pas forcément une livraison complète du Logiciel.
- 1.27. « **Utilisateur Autorisé** » désigne les employés, mandataires et prestataires indépendants du Client qui sont autorisés par le Client à accéder et à utiliser le Logiciel conformément aux stipulations du Contrat de Licence.

2. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

- 2.1. Le Contrat de maintenance entre en vigueur à la Date effective et pour la Durée figurant dans les Conditions particulières de maintenance applicables.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

3.1. *Dispositions générales*

- 3.1.1. Les Prestations de maintenance s’appliquent à la dernière Version Majeure standard et à l’avant-dernière Version standard pendant douze (12) mois à compter de la commercialisation de la dernière Version Majeure précitée.

3.1.2. QOIA [OCTIME] effectue les Prestations de maintenance sur le dernier niveau de Version Mineure, de Patch et de Hotfix d'une Version Majeure donnée. En conséquence, le Client est tenu d'appliquer les Versions Mineures, Patches et Hotfix dès leur mise à disposition sur le site de téléchargement pour bénéficier de l'assistance de QOIA [OCTIME].

3.2. Maintenance corrective

3.2.1. La maintenance corrective désigne la Correction des Anomalies documentées et constatées en cours d'exploitation du Logiciel par le Client.

3.2.2. Les Corrections sont mises à la disposition du Client par QOIA [OCTIME] sur un environnement test.

3.2.3. La Correction des Anomalies est définie au sein des Conditions particulières de maintenance.

3.3. Maintenance réglementaire

3.3.1. La maintenance réglementaire consiste à faire « évoluer » le Logiciel aux changements de réglementation française applicable dès lors que ces changements n'imposent pas de changements substantiels dans les fonctions et le modèle des données, assimilables alors à des développements d'envergure tels que détaillés à l'article « Développements d'envergure » ci-dessous.

3.3.2. L'actualisation des paramétrages et données réglementaires (codifications...) reste de la responsabilité du Client.

3.4. Développements d'envergure

3.4.1. Les réformes réglementaires conséquentes, aménagement fonctionnel important et/ou complément substantiel des fonctionnalités du Logiciel ou adaptations lourdes aux évolutions de son environnement technique, pourront faire l'objet d'un coût de licence et de maintenance spécifique ou abonnement. Ces évolutions majeures ne pourront pas être prises en charge par QOIA [OCTIME] dans le cadre de la maintenance standard. Une proposition commerciale sera adressée au Client.

3.5. Maintenance évolutive

3.5.1. La maintenance évolutive consiste en la fourniture par QOIA [OCTIME] d'Évolutions au Client. Ces Évolutions font l'objet d'une nouvelle Version du Logiciel.

3.5.2. Au titre de la maintenance évolutive, QOIA [OCTIME] s'engage à fournir les futures versions suivantes du Logiciel :

- Les Versions Mineures, définies par le changement de numérotation suivante : de X.Y.Z. à X.Y+1.Z (au minimum une (1) par année civile) ;
- Les Versions Majeures, caractérisées par le changement de numération suivantes : de X.Y.Z. à X+1.Y.Z (au minimum une (1) par année civile).

3.5.3. L'installation des nouvelles Versions feront l'objet d'un devis émis au préalable par QOIA [OCTIME].

4. CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS MAINTENANCE

4.1. Support

4.1.1. QOIA [OCTIME] met à disposition du Client un service électronique de support, tel que détaillé au sein des Conditions particulières de maintenance.

4.1.2. Le service de support prend uniquement en charge la communication des Anomalies et leur Correction.

4.2. **Qualité des Prestations de maintenance**

- 4.2.1. QOIA [OCTIME] s'engage à exécuter les Prestations de maintenance de manière professionnelle, par du personnel bénéficiant de l'expérience et des compétences requises à l'exécution des Prestations de maintenance. Les personnels restent sous la seule autorité hiérarchique de leur employeur.
- 4.2.2. Dans le cadre de la maintenance corrective, QOIA [OCTIME] s'engage à respecter les engagements de Niveaux de Service. En cas de non-respect des Niveaux de Service du fait de QOIA [OCTIME], le Client pourra solliciter des pénalités, telles que définies au sein des Conditions particulières de maintenance.

4.3. **Collaboration entre les Parties**

- 4.3.1. QOIA [OCTIME] s'engage à conseiller le Client, et à collaborer avec le Client pendant l'exécution du Contrat de maintenance. A ce titre, QOIA [OCTIME] s'engage à :
- solliciter, le cas échéant, toutes informations et/ou documents utiles à la réalisation des Prestations de maintenance ;
 - tenir le(s) Interlocuteur(s) Privilégié(s) du Client régulièrement informé(s) de l'avancée des Prestations de maintenance et de toute difficulté qu'il pourrait rencontrer.
- 4.3.2. Le Client s'engage à faciliter la tâche de QOIA [OCTIME] en :
- lui fournissant tous les éléments d'informations nécessaires à l'accomplissement des Prestations de maintenance ;
 - lui fournissant gratuitement les moyens matériels et logistiques permettant à QOIA [OCTIME] de réaliser les Prestations de maintenance. A ce titre, le Client s'engage à assurer au personnel de QOIA [OCTIME] le libre accès à l'Environnement.
- 4.3.3. Le Client s'engage à effectuer les sauvegardes nécessairement de l'ensemble des documents et fichier avant toute intervention de QOIA [OCTIME].

5. EXCLUSION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

- 5.1. QOIA [OCTIME] n'est pas tenue d'assurer les Prestations de maintenance dans le cadre du Contrat de maintenance dans les cas suivants :
- i) refus de la part du Client d'accepter une mise à jour (nouvelle Version, Patch ou Hotfix) du Logiciel proposée par QOIA [OCTIME], qui n'a pas pour objet de modifier les fonctionnalités, ni de dégrader le fonctionnement général du Logiciel, mais évite la génération d'incidents que QOIA [OCTIME] a repérés ;
 - ii) utilisation du Logiciel non conforme à la Documentation, notamment en ce qui concerne les procédures de sauvegarde et de restauration ;
 - iii) changement de tout ou partie du matériel compatible ou non compatible avec le Logiciel, et non préalablement agréé par OCTIME ;
 - iv) modification, révision, changement ou entretien du Logiciel par d'autres personnes que les préposés de QOIA [OCTIME], sauf autorisation expresse écrite préalable de QOIA [OCTIME] ;
 - v) exploitation sur le système du Client, par le Client ou par un tiers, de tout produit, programme (logiciels, progiciels...) non fourni, recommandé ou validé préalablement par QOIA [OCTIME], et pouvant être à l'origine d'Anomalies, du fait de ses interférences éventuelles avec le Logiciel.
- 5.2. Ces cas échéants, les interventions de QOIA [OCTIME] feront l'objet d'une assistance complémentaire, facturée au temps passé sur la base des tarifs en vigueur.

6. PRIX ET MODALITES FINANCIERES

6.1. *Prix*

6.1.1. Le Client s'engage à régler à QOIA le Prix mentionné dans les Conditions particulières de maintenance applicables. Sauf disposition contraire dans le Contrat de maintenance et sauf disposition légale, toutes les obligations de paiement du prix sont non-annulables et non-remboursables. Le Prix correspond à un prix calculé en fonction des tarifs en vigueur.

6.2. *Révision du Prix*

6.2.1. Le Prix sera révisé annuellement à la date d'anniversaire du Contrat de maintenance dans les limites de l'évolution du taux SYNTEC selon la formule suivante :

$P1 = P0 \times (S1 / S0)$, où :

P1 = prix révisé en euros H.T.

P0 = prix initial en euros H.T., pour la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes.

S0 = indice SYNTEC en vigueur à la date où le Contrat de maintenance a été établi, puis indice SYNTEC en vigueur au jour de la précédente révision pour les révisions suivantes.

S1 = plus récent indice SYNTEC publié à la date de révision du Prix.

6.1. *Facturation*

6.1.1. Tout retard dans le paiement d'une facture fera courir de plein droit, à compter de son exigibilité et jusqu'au paiement effectif de la facture en cause, des intérêts moratoires calculés à un taux égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal. En outre, le Client sera redevable de plein droit de l'indemnité légale forfaitaire pour frais de recouvrement. Cette indemnité forfaitaire est fixée à quarante (40) euros par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012.

7. PROPRIETE

7.1. *Droits de QOIA [OCTIME]*

7.1.1. Le Client reconnaît ne jouir d'aucun Droit de Propriété Intellectuelle sur le Logiciel, y compris toutes ses Versions, ses Corrections, Patches et Hotfixs et ses adaptations, et s'engage à respecter intégralement les Droits de Propriété Intellectuelle de QOIA [OCTIME] y afférents et à ne rien faire qui soit susceptible d'y porter atteinte.

7.1.2. QOIA [OCTIME] et ses concédants éventuels sont et demeurent titulaires exclusifs des Droits de Propriété Intellectuelle attachés au Logiciel, à toutes ses Versions, ses Corrections, Patches et Hotfixs et ses adaptations.

7.1.3. Les nouvelles Versions fournies par QOIA [OCTIME] au Client en exécution du Contrat de maintenance sont concédées en licence au Client dans les conditions prévues au Contrat de Licence.

8. GARANTIES

8.1. Chaque Partie déclare et garantit à l'autre Partie :

- i) qu'elle est dûment constituée et immatriculée, qu'elle existe valablement et qu'elle est conforme aux lois applicables dans son pays d'immatriculation ;
- ii) que la signature et l'exécution du Contrat de maintenance ne portera pas atteinte à une disposition légale applicable à son égard ; et

- iii) que le Contrat de maintenance, une fois signé, aura force obligatoire à son égard et lui sera opposable.

9. RESPONSABILITE

- 9.1. Au titre des présentes, la responsabilité de chacune des Parties est limitée aux dommages directs causés par son inexécution contractuelle, à l'exclusion de tout dommage indirect, interruption d'activité, perte de revenus et/ou de bénéfices, de clientèle, d'économies anticipées, perte et/ou altération de données, étant précisé que la Partie défaillante doit en tout état de cause faire ses meilleurs efforts pour minimiser les dommages de quelque nature qu'ils soient.
- 9.2. Dans tous les cas, quelle que soit la nature ou le fondement de l'action qui serait intentée contre QOIA [OCTIME], la responsabilité de QOIA [OCTIME] à l'égard du Client au titre des présentes, toutes actions et tous dommages confondus, est limitée au montant des sommes effectivement versées à QOIA [OCTIME] par le Client au titre des douze (12) derniers mois précédant la survenance du dommage au titre du présent Contrat de maintenance.
- 9.3. Les exclusions et limitations visées au présent article 9 ne s'appliquent pas en cas de décès ou de dommage corporel, et à toute autre responsabilité qui ne saurait être limitée ou exclue en application de la loi.
- 9.4. Chaque Partie reconnaît que la limitation de responsabilité prévue au présent article reflète la répartition des risques entre les Parties et l'équilibre économique du Contrat de maintenance, et que le prix facturé pour les Prestations sont fondés sur cette répartition des risques et cette limitation de responsabilité.
- 9.5. Le présent article survivra à l'expiration, la résiliation ou à la disparition du Contrat de maintenance pour quelque cause que ce soit.

10. RESILIATION ET CESSATION DU CONTRAT

10.1. *Cas de résiliation*

10.1.1. Chacune des Parties pourra résilier le Contrat de maintenance de plein droit dans les cas suivants :

- (a) en cas de manquement par l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat de maintenance, auquel il ne serait pas remédié dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception par l'autre Partie, lui signalant ledit manquement. Ladite résiliation interviendra automatiquement et de plein droit à l'issue du délai de trente (30) jours calendaires susvisé, sans que des formalités supplémentaires ne soient nécessaires et sans préjudice de tout autre droit et/ou recours de la Partie non-défaillante ;
- (b) si un cas de force majeure tel que prévu à l'article 15.1 se prolonge au-delà d'une période de soixante (60) jours calendaires consécutifs, et/ou que, dès son intervention, il entraîne un empêchement définitif d'exécution pour l'une des Parties, le Contrat de maintenance pourra être résilié immédiatement et de plein droit par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par l'une des Parties à l'autre Partie.

10.1.2. QOIA [OCTIME] sera en droit de résilier le Contrat de maintenance si le Client ne règle pas tous les montants qui seraient dus conformément au Contrat de maintenance à leur date d'échéance et demeure en situation de défaut de paiement pendant un minimum de trente (30) jours calendaires suivant la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sollicitant le règlement.

10.2. **Conséquences de la cessation du Contrat de maintenance**

10.2.1. Immédiatement à compter de la résiliation du Contrat de maintenance, pour quelque cause que ce soit :

- (a) l'ensemble des Prestations fournies par QOIA [OCTIME] cesseront ;
- (b) toute somme due à QOIA [OCTIME] deviendra immédiatement exigible.

10.2.2. Sur demande écrite de l'autre Partie, chaque Partie retournera ou détruira les (i) Informations Confidentielles et (ii) les Données à caractère personnel de l'autre Partie, exception faite des copies que cette Partie est tenue de conserver conformément à la législation applicable, et ce dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la cessation du Contrat de maintenance.

11. **CONFIDENTIALITE**

11.1. Sont considérées comme confidentielles au titre du Contrat de maintenance toutes les informations, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit (que ce soit à l'écrit ou par oral), mises à disposition de l'autre Partie (ci-après la « **Partie Réceptrice** ») par l'une des Parties (ci-après la « **Partie Émettrice** ») dans le cadre du Contrat de maintenance (ci-après les « **Informations Confidentielles** »). Les Parties conviennent expressément que les logiciels, documentations, informations techniques, codes informatiques, conception graphique, mise en page, expérience utilisateur fournis par QOIA [OCTIME] ou autrement inclus dans les Prestations, ainsi que le Contrat de maintenance et son contenu, notamment les conditions financières, sont des Informations Confidentielles appartenant à QOIA [OCTIME].

11.2. Pendant toute la Durée et pendant une durée de cinq (5) ans à compter de l'expiration du Contrat de maintenance, chaque Partie s'engage à : (a) respecter le caractère confidentiel des stipulations convenues dans le Contrat de maintenance ; (b) protéger et préserver les Informations Confidentielles de l'autre Partie avec au minimum le même degré de soin que pour ses propres Informations Confidentielles, et en toute hypothèse un degré de soin raisonnable ; (c) ne pas divulguer les Informations Confidentielles de l'autre Partie à une autre personne ou entité, à l'exception de ses propres mandataires (en ce compris ses sous-traitants) qui ont besoin d'en connaître et sont soumis à une obligation de confidentialité au moins aussi stricte que celles stipulées aux présentes ; et (d) ne pas utiliser les Informations Confidentielles de l'autre Partie à toute fin autre que l'exercice de ses droits ou l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat de maintenance.

11.3. Les obligations stipulées à l'article 11.2 ne s'appliqueront pas aux Informations Confidentielles qui sont (a) déjà en la possession de la Partie Réceptrice avant leur divulgation par la Partie Émettrice ; ou (b) tombées dans le domaine public préalablement à leur divulgation par la Partie Émettrice à la Partie Réceptrice, ou postérieurement, mais dans ce dernier cas, en l'absence de tout manquement de la Partie Réceptrice ; ou (c) reçues d'un tiers de bonne foi qui n'était pas ou n'est pas lié par une quelconque obligation de confidentialité ou de secret à l'égard de la Partie Émettrice ; ou (d) le résultat de développements internes entrepris de bonne foi par des membres du personnel de la Partie Réceptrice n'ayant pas eu accès aux Informations Confidentielles divulguées auparavant par la Partie Émettrice ; chacune de ces différentes exceptions (a) à (d) devant être démontrée par un écrit par la Partie qui s'en prévaut.

11.4. Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties pourra divulguer une Information Confidentielle de l'autre Partie pour se conformer à une loi, réglementation, autorité administrative ou judiciaire. Avant toute divulgation, chacune des Parties devra protéger au mieux l'Information Confidentielle concernée avec les moyens à sa disposition et, si possible, en informer l'autre Partie aussitôt que possible pour lui laisser une possibilité raisonnable de demander une ordonnance conservatoire.

12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Pour les besoins du présent article, les termes « **Législation en matière de données personnelles** » et « **RGPD** » auront la signification suivante :

« **Législation en matière de données personnelles** » désigne la législation applicable à la protection des Données Personnelles des personnes physiques, y compris, depuis le 25 mai 2018, le RGPD, ainsi que toute législation et réglementation applicable mettant en œuvre, complétant ou remplaçant le RGPD le cas échéant, ou relative de toute autre manière au traitement des données personnelles de personnes physiques, ainsi que les lignes directrices et codes de conduites juridiquement contraignants publiés le cas échéant par les autorités de contrôle compétentes.

« **RGPD** » désigne le règlement (UE) n°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, tel que modifié le cas échéant.

12.1. Les Parties s'engagent à respecter la Législation en matière de données personnelles.

12.2. Dans le cadre de la relation contractuelle avec le Client, QOIA [OCTIME] est susceptible de traiter en qualité de responsable de traitement des données personnelles du Client pour les finalités suivantes :

- (i) effectuer des opérations relatives à la gestion du compte du Client concernant les contrats, les factures, la comptabilité ;
- (ii) effectuer des opérations relatives à la fourniture des Prestations de maintenance : lui fournir les Prestations de maintenance au titre du présent Contrat de maintenance ; assurer le suivi des Prestations de maintenance via le support ;
- (iii) effectuer des opérations relatives à sa relation commerciale avec le Client : communiquer sur ses offres et les évolutions des Prestations ; améliorer les Prestations ; réaliser des enquêtes de satisfaction, gérer les réclamations ; réaliser des avis, études, sondages et tests produits ; lui proposer et le faire participer à des webinars et autres formations ; mettre des clients et prospects en relation avec d'autres clients pour échanger sur les services de QOIA [OCTIME] ;
- (iv) effectuer des statistiques commerciales ;
- (v) gérer les impayés et le contentieux ;
- (vi) répondre à d'éventuelles demandes d'autorités publiques ;
- (vii) lutter contre le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme ;
- (viii) permettre au Client d'exercer ses droits décrits ci-après.

QOIA [OCTIME] s'engage à conserver les données personnelles ainsi collectées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable (généralement pendant cinq (5) ans sauf pour les données comptables qui sont conservées dix (10) ans au total).

Les informations collectées et traitées par QOIA [OCTIME] au titre du Contrat de maintenance sont susceptibles d'être communiquées aux sociétés filiales de QOIA [OCTIME] ainsi qu'aux sous-traitants listés dans l'annexe Traitement de données à caractère personnel.

Les personnes concernées par les traitements bénéficient de différents droits au titre de la protection des données personnelles (notamment un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant) qui peuvent être exercés par courrier électronique adressé à l'adresse dpo@horizontalsoftware.com

Le Client pourra par ailleurs consulter la page « Confidentialité » accessible via le lien suivant <https://www.qoia-rh.com/politique-de-confidentialite>.

13. CESSION ET SOUS-TRAITANCE

- 13.1. Aucune des Parties ne peut céder de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Contrat de maintenance, sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie, étant précisé que QOIA [OCTIME] peut céder tout ou partie du Contrat de maintenance à une société de son groupe, sous réserve d'une notification préalable écrite au Client.
- 13.2. Le Client reconnaît et accepte que QOIA [OCTIME] se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Prestations, notamment à des prestataires de services tiers. Dans ce cas, QOIA [OCTIME] demeurera responsable de toute violation des présentes par ces prestataires de services tiers.

14. ASSURANCE

- 14.1. QOIA [OCTIME] s'engage à souscrire auprès de toute compagnie d'assurance de son choix une assurance responsabilité civile professionnelle et de manière générale toute police d'assurance de nature à garantir l'ensemble des risques afférents à l'exécution du Contrat de maintenance, et à la maintenir pendant toute la Durée.

15. DIVERS

- 15.1. Force majeure. En cas de survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil entraînant un empêchement temporaire d'exécution pour l'une des Parties, y compris, notamment, en cas de panne ou d'interruption dans la fourniture des services essentiels (tel que l'électricité) des systèmes de communication, les obligations respectives des Parties seront suspendues et aucune Partie n'encourra de responsabilité de ce fait.
- 15.2. Renonciation. Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'inobservation par l'autre Partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat de maintenance, ne pourra être interprété comme portant pour l'avenir renonciation à s'en prévaloir.
- 15.3. Intégralité du Contrat. Le Contrat de maintenance constitue l'intégralité des accords entre les Parties et annule et remplace tout accord antérieur, écrit ou oral, ainsi que toute autre communication entre les Parties se rapportant à l'objet du Contrat de maintenance.
- 15.4. Invalidité partielle. Si l'une quelconque des stipulations du Contrat de maintenance s'avérait nulle, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité ni altérer la validité des autres stipulations.
- 15.5. Indépendance des Parties. Les Parties reconnaissent que leur relation contractuelle est celle de prestataires indépendants excluant tout mandat ou contrat de travail. Aucune Partie ne dispose du pouvoir de conclure un contrat au nom de l'autre Partie ou de lier légalement l'autre Partie par tout autre moyen.
- 15.6. Non-sollicitation. Pendant la Durée et pendant une durée de douze (12) mois à compter de son expiration, chaque Partie s'engage à ne pas embaucher ou engager, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, en tant que salarié, consultant ou autre, à temps plein ou à temps partiel, l'un quelconque des salariés, préposé, représentant et/ou dirigeants de l'autre Partie qui a été impliqué dans la fourniture ou la réception des services visés aux présentes, sans l'accord écrit préalable. En cas de violation des termes du présent article, la Partie défaillante sera redevable d'une indemnité globale et forfaitaire égale à douze (12) mois de rémunération versée au salarié, préposé, représentant ou dirigeant concerné chez l'autre Partie.
- 15.7. Absence de Conseil juridique. Le Client reconnaît que QOIA [OCTIME] ne fournit pas (et ne saurait être tenue responsable pour) de conseils juridiques ou réglementaire. Le Client devra obtenir un avis d'expert pour chacun de ces sujets.
- 15.8. Publicité. Pendant la Durée, QOIA [OCTIME] pourra utiliser la dénomination, le nom commercial, le logo, les marques ou tout autre élément d'identification du Client sur tout support de communication et/ou publication, comme référence commerciale et/ou à des fins de communication marketing et commerciale.

15.9. Convention de preuve. Toutes données et fichiers informatiques ou numériques enregistrés dans la Solution et son environnement d'exploitation à l'occasion de l'exécution du Contrat de maintenance feront foi entre les Parties pour la preuve des faits auxquels ils se rapportent.

16. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION

16.1. Le Contrat de maintenance est régi et sera interprété conformément au droit français, à l'exclusion de ses règles de conflits de lois.

16.2. En cas de différend, les Parties tenteront dans un premier temps de parvenir à un règlement amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification par l'une des Parties à l'autre de l'existence du différend.

16.3. DANS L'HYPOTHÈSE OÙ LES PARTIES NE PARVIENNENT PAS À UN RÈGLEMENT AMIABLE DU DIFFÉREND CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 16.2, CHAQUE PARTIE SE SOUMET IRRÉVOCABLEMENT A LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS POUR TRANCHER TOUT LITIGE OU RÉCLAMATION DÉCOULANT OU EN RELATION AVEC LE PRÉSENT CONTRAT DE MAINTENANCE, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS EN RÉFÉRÉ, OU SUR REQUÊTE, A L'EXCEPTION DES CAS OÙ LE TRIBUNAL JUDICIAIRE A COMPÉTENCE EXCLUSIVE POUR TRANCHER LE LITIGE OU LA RECLAMATION.

Pour HORIZONTAL SOFTWARE	Pour
Signataire :	Signataire :
Fonction :	Fonction :
Signé le	Signé le
A	A