

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

SOMMAIRE

1.	DEFINITIONS	4
2.	ENTREE EN VIGUEUR – DUREE	5
3.	PRESTATIONS DE SERVICES	5
3.1.	Description des Prestations de services	5
3.2.	Conditions de réalisation des Prestations de services	5
4.	PHASES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE SERVICES DANS LE CADRE D'UN PROJET	6
4.1.	Phase de cadrage	6
4.2.	Phase d'analyse – Élaboration des Spécifications	6
4.3.	Phase de recette	6
4.4.	Hypercare (option)	6
5.	MODIFICATION DES PRESTATIONS	7
6.	CONDITIONS FINANCIERES	7
6.1.	Prix	7
6.2.	Révision du Prix	7
6.3.	Facturation	7
7.	PROPRIETE INTELLECTUELLE	7
7.1.	Droits de QOIA	7
7.2.	Licence non-exclusive relative aux Livrables	7
7.3.	Licence non-exclusive relative à la Solution	7
8.	GARANTIES	7
8.1.	Garanties réciproques.	7
8.2.	Garanties de QOIA	8
9.	INDEMNISATION	8
10.	RESPONSABILITE	8
11.	RESILIATION ET CESSATION DU CONTRAT	8
11.1.	Cas de résiliation	8
11.2.	Conséquences de la cessation du Contrat de Prestations de services	9
12.	REVERSIBILITE	9
13.	CONFIDENTIALITE	9
14.	PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	10
15.	CESSION ET SOUS-TRAITANCE	10
16.	ASSURANCE	10
17.	DIVERS	10
18.	DROIT APPLICABLE – JURIDICTION	11

Les présentes Conditions générales de Prestations de services 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 Prestations de services. Ces modifications seront opposables au Client après avoir été publiées par quelque moyen que ce soit. Toute modification substantielle des Conditions générales de Prestations de services 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 Prestations de service dans les conditions de l'article 11.1.1(a).

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

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

1. DEFINITIONS

- 1.1. « **Conditions générales de Prestations de services** » désigne le présent document exposant les conditions et modalités selon lesquelles QOIA fournit les Prestations de services au Client en contrepartie du paiement du Prix par le Client.
- 1.2. « **Conditions particulières de Prestations de services** » désigne le document contractuel contenant (i) la Proposition technique et financière, (ii) la Durée du Contrat de Prestations de services, (iii) le Plan Assurance Qualité et ses évolutions et (iv) toute dérogation aux Conditions générales de prestations de services, le cas échéant.
- 1.3. « **Connaissances propres** » désigne tout élément, de quelque nature que ce soit, sur quelque support et sous quelque forme que ce soit, protégé, protégeable ou non par un Droit de Propriété Intellectuelle que le Client ou QOIA a acquis ou développé antérieurement ou indépendamment de l'exécution du Contrat de Prestations de services, ou sur lequel l'une ou l'autre des Parties détient une licence d'exploitation.
- 1.4. « **Contrat de Prestations de services** » désigne l'ensemble contractuel constitué du présent document et des Conditions particulières de Prestations de services.
- 1.5. « **Date effective** » désigne la date de signature des Conditions particulières de Prestations de services par le Client.
- 1.6. « **Données Client** » désigne tous éléments (y compris, sans limitation, bases de données, rapports et documents), informations, données et, de manière générale, tous contenus que le Client transmet, charge ou transfère (et/ou stocke au sein de la Solution) par tout moyen sur la Solution à son initiative et qui relève de la seule et entière propriété du Client.
- 1.7. « **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.
- 1.8. « **Durée** » désigne la durée d'engagement contractuel du Client, telle que mentionnée dans les Conditions particulières de Prestations de services.
- 1.9. « **Incident** » désigne, lors de la phase de recette sur l'environnement de recette, tout défaut de fonctionnement de la Solution par rapport aux Spécifications qui est reproductible et directement causé par la Solution, à savoir : (i) tout dysfonctionnement reproductible qui empêche l'accès à tout ou partie des fonctionnalités de la Solution ou qui affecte ses résultats, (ii) tout écart par rapport aux Spécifications ou (iii) toute insuffisance des performances de la Solution. L'Incident peut être de trois niveaux : Bloquant, Majeur ou Mineur, tels que définis ci-après :
 - 1.10. « **Incident Bloquant** » : désigne tout Incident qui rend impossible l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités essentielles de la Solution, telles que prévues par les Parties, ou qui affecte la fiabilité des données des résultats produits par la Solution, tels que définis dans les Spécifications, sans qu'il soit possible d'utiliser une quelconque solution de contournement ;
 - 1.11. « **Incident Majeur** » désigne tout Incident qui altère en tout ou partie le fonctionnement de la Solution, ou qui affecte la fiabilité des données des résultats produits par la Solution, tels que définis dans les Spécifications, mais pour laquelle une solution de contournement existe ;
 - 1.12. « **Incident Mineur** » désigne tout Incident autre que Bloquant ou Majeur affectant la Solution.
 - 1.13. « **Interface** » désigne l'ensemble des programmes informatiques conçus et développés par QOIA, permettant d'échanger des informations entre la Solution et/ou les autres éléments du système d'information du Client, par l'adoption de règles communes. Les Interfaces sont des Livrables.
 - 1.14. « **Livable** » désigne tout élément et/ou documents conçus et/ou fournis par QOIA au Client dans le cadre du Contrat de Prestations de services, tels que les Interfaces, Paramétrages, bases de données, éléments graphiques et/ou sonore, les Spécifications, les comptes rendus d'ateliers et comités, ordres du jour détaillés et tout autre document sous forme papier et/ou électronique. Un Livable peut être de deux ordres : soit documentaire, soit informatique.
 - 1.15. « **Modification** » désigne une modification impactant les Prestations de services, justifiée par les raisons évoquées à l'article 5 des présentes Conditions générales de Prestations de services.
 - 1.16. « **Paramétrage** » désigne la personnalisation de la Solution à l'utilisation réelle de la Solution par les Utilisateurs, s'appuyant sur ses fonctionnalités standards, en conformité avec les Spécifications, sans modification du code source de la Solution.
 - 1.17. « **Prestation de service** » désigne toute prestation fournie par QOIA dans le cadre du Contrat de Prestations de services, et amplement détaillée au sein de la Proposition technique et financière.
 - 1.18. « **Projet** » désigne le projet détaillé au sein de la Proposition technique et financière le cas échéant.
 - 1.19. « **Proposition technique et financière** » désigne le document émis par QOIA en réponse au cahier des charges du Client, décrivant notamment (i) la méthodologie choisie par QOIA afin d'exécuter les Prestations de services, (ii) les phases, Livrables, organisation et les acteurs du Projet le cas échéant et (iii) les conditions financières.
 - 1.20. « **Prix** » désigne le prix des Prestations de services fournies par QOIA au titre du Contrat de Prestations de services, facturés au Client par QOIA, tels que précisés dans la Proposition technique et financière de QOIA.
 - 1.21. « **Solution** » désigne la solution eConnection éditée par QOIA et paramétrée selon les Spécifications, objet des Prestations de services décrites au sein de la Proposition technique et financière.
 - 1.22. « **Spécifications** » désigne l'ensemble des spécifications techniques et fonctionnelles à réaliser par QOIA, explicitées par le Client, écrites par QOIA et validées par le Client lors de la phase de conception du Projet.
 - 1.23. « **Territoire** » désigne le territoire visé au sein des Conditions particulières de prestations de services.
 - 1.24. « **Utilisateur** » désigne individuellement ou collectivement le ou les personnes autorisées par le Client à accéder à la Solution.

2. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

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

3. PRESTATIONS DE SERVICES

3.1. Description des Prestations de services

- 3.1.1.** Les Prestations de services fournies par QOIA sont amplement décrites au sein de la Proposition technique et financière.

3.2. Conditions de réalisation des Prestations de services

- 3.2.1.** Les Parties s'engagent à :

- i) exécuter les obligations mises à leur charge au titre du Contrat de Prestations de services en toute bonne foi, conformément à l'article 1104 du Code civil ;
- ii) collaborer étroitement, avec loyauté et dans un souci d'efficacité dans le cadre de leurs relations. En particulier, chaque Partie s'engage à informer l'autre de toutes difficultés, notamment techniques, humaines, financières, ou organisationnelles qui seraient susceptibles d'avoir un impact sur l'exécution de ses obligations au titre du Contrat de Prestations de services, et de rechercher avec l'autre Partie, dans les meilleurs délais et dans la mesure du possible, une solution adaptée et acceptable par tous ;
- iii) mettre en place des comités de pilotage, de projet et des comités techniques, dont les rôles sont de favoriser la bonne exécution du Contrat de Prestations de services, tels que décrits au sein de la Proposition technique et financière.

- 3.2.2.** QOIA s'engage à :

- i) exécuter les Prestations de services de manière professionnelle, conformément aux usages et règles de son domaine d'expertise, par du personnel bénéficiant de l'expérience et des compétences requises à l'exécution des Prestations de services. Les personnels restent sous la seule autorité hiérarchique de leur employeur ;
- ii) réaliser les Prestations de services conformément aux Spécifications et à la Proposition technique et financière ;
- iii) affecter les moyens techniques et humains nécessaires à la bonne réalisation de Prestations de services ;
- iv) assurer la direction et la coordination de l'exécution des Prestations de services dont il a la responsabilité, telles que prévues dans la matrice de responsabilité proposée dans le cadre de la Proposition technique et financière et validée dans le cadre du plan assurance qualité (PAQ) ;
- v) fournir les Livrables listés au sein de la Proposition technique et financière et validés dans le cadre du PAQ ;
- vi) exécuter les Prestations de services planifiées isolément ou selon le calendrier fixé lors du cadrage du Projet. Le Projet sera piloté par rapport aux estimations de charges données pour les Prestations de services fournies en régie telles que décrites dans la Proposition technique et financière ;
- vii) respecter les lois et règlements en vigueur applicables au présent Contrat de Prestations de services.

- 3.2.3.** Le Client s'engage à :

- i) désigner une équipe dédiée aux Prestations de services, afin d'assurer le suivi au quotidien du Contrat de Prestations de services et la bonne

exécution des Prestations de services. L'équipe mise en place par le Client, désignée parmi les membres de son personnel, doit présenter les profils, compétences, qualités et disponibilités requises pour exercer ces fonctions, prendre ou transmettre toutes décisions utiles à la bonne exécution des Prestations de services ;

- ii) fournir, dans les délais convenus entre les Parties, l'ensemble des informations, documents et validations nécessaires à la bonne réalisation des Prestations de services. Les informations et document communiqués doivent respecter les lois et règlements applicables, y compris, de façon non-limitative, les lois et règlements concernant la propriété intellectuelle, la protection des données personnelles ainsi que la protection des mineurs. Ces documents et informations communiqués ne doivent violer aucune obligation de confidentialité et doivent pouvoir être utilisées librement par QOIA dans le cadre de l'exécution de ses Prestations de services ;
- iii) régler le Prix indiqué au sein de Proposition technique et financière dans le délai précisé à l'article 6.3 du Contrat de Prestations de services ;
- iv) accepter que tout retard de son fait pourra entraîner une réestimation des charges, délais et planning.

4. PHASES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE SERVICES DANS LE CADRE D'UN PROJET

4.1. Phase de cadrage

- 4.1.1.** QOIA et le Client établiront conjointement, lors du cadrage du Projet, les éléments suivants :

- Le PAQ ;
- Le planning ;
- La matrice de responsabilité « RACI » ;
- La gouvernance et les instances de projets ;
- Les critères de validation de la phase de recette, permettant la mise en production de la Solution. Cet ensemble de critères se réfère aux fonctionnalités de la Solution telles que listées dans les Spécifications.

- 4.1.2.** QOIA étudiera l'adéquation entre la Proposition technique et financière et le besoin du Client, tel que précisé par le Client lors de la phase de cadrage. Si QOIA constate un écart, QOIA procédera à sa documentation et pourra effectuer une réestimation des charges, délais et planning.

4.2. Phase d'analyse – Élaboration des Spécifications

- 4.2.1.** QOIA s'engage à livrer au Client le projet de Spécifications, issu des travaux menés lors des ateliers de spécifications, pour étude du Client.

- 4.2.2.** Le Client pourra formuler des réserves par écrit au plus tard dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception du projet de Spécifications. Dans l'hypothèse où le Client aurait émis des réserves, QOIA s'engage à présenter dans un délai, convenu à l'occasion entre les Parties par tout moyen écrit, et compatible avec le planning, de nouvelles Spécifications remédiant aux réserves identifiées ou les rejetant, en indiquant les raisons du rejet. Au-delà, le Client s'engage à accepter les Spécifications, sauf à justifier d'une non-conformité des Spécifications par rapport à la Proposition technique et financière.

- 4.2.3.** La validation définitive de l'ensemble des Spécifications est formalisée par un procès-verbal établi par QOIA et signé par les représentants des Parties, au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la dernière vérification. Ce procès-verbal constate de manière contradictoire, pour les Spécifications, la levée de l'ensemble des réserves émises par le Client.

4.2.4. Tout retard du fait du Client pourra entraîner un décalage du planning d'autant de jours et une réestimation des charges, le cas échéant.

4.3. Phase de recette

4.3.1. La recette a pour objet de permettre au Client de s'assurer que la Solution fournie par QOIA est conforme aux Spécifications.

4.3.2. Il appartient au Client de définir sa stratégie de recette et l'exhaustivité de son plan de recette.

4.3.3. Les tests seront conduits et pilotés par le Client, accompagné par QOIA dans la limite des jours d'accompagnement prévu dans la Proposition technique et financière. Les tests doivent permettre de confirmer de façon contradictoire la conformité ou non-conformité des Livrables aux Spécifications.

4.3.4. Les tests donnent lieu à l'établissement d'un procès-verbal par le Client et à sa signature par les représentants des Parties, au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la fin des tests. Ce procès-verbal constate de manière contradictoire, pour les Livrables concernés :

- la réception sans réserve ; ou
- la réception de réserves (Incidents Majeurs ou Bloquants).

4.3.5. En cas de réserves, QOIA s'engage à lever ou faire lever, dans le cadre des jours de Prestations de services prévus à cet effet, les Incidents Bloquants et/ou Majeurs afin de permettre la préparation à la bascule en production.

4.3.6. Il est expressément convenu entre les Parties que la phase de préparation à la bascule ne pourra débuter qu'en cas d'absence d'Incidents Bloquants et/ou Majeurs constatés dans le cadre des opérations de réception.

4.3.7. Tout retard du fait du Client pourra entraîner une réestimation des charges, du planning pour assurer une bonne fin de Projet.

4.3.8. Toute recette non validée par le Client dans un délai de cinq (5) jours ouvrés entraînera (i) la suspension de la mise en production de la Solution et sa remise à plus tard et (ii) la réalisation d'une étude d'impact par QOIA à la charge du Client (charges, planning et délais). Le Client ne pourra refuser de signer les procès-verbaux de recette (avec ou sans réserve(s)) sans motif légitime.

4.3.9. Une fois le procès-verbal d'acceptation de la Solution validé par le Client, QOIA procèdera au déploiement de la Solution, tel que détaillé au sein de la Proposition technique et financière. QOIA soumettra au Client le procès-verbal de vérification de service régulier pour signature. Si le Client ne se prononce pas, QOIA adressera un courrier de relance (qui peut-être envoyé par email) au Client. A défaut de retour du Client dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception du courrier de relance, le Client sera réputé avoir recetté la vérification de service régulier.

4.4. Hypercare (option)

4.4.1. Afin d'assurer une qualité de service optimum, le bon fonctionnement de la Solution et de garantir le bon déploiement de la Solution auprès des Utilisateurs, QOIA pourra proposer un devis pour une Prestation de service d'hypercare pendant une période de trente (30) jours calendaires post production afin :

- i) d'accompagner l'équipe projet du Client pour s'assurer de l'utilisation optimale de la Solution ;
- ii) de s'assurer du bon fonctionnement des Paramétrages, des éditions et des connecteurs dans l'environnement et avec les autres systèmes.

4.4.2. A l'expiration du délai visé à l'article 4.4.1, le bon fonctionnement de la Solution sera acté par la signature d'un procès-verbal. Les niveaux de services définis au contrat d'abonnement SaaS conclu entre QOIA et le Client s'appliqueront.

4.4.3. Nonobstant ce qui précède, sur demande du Client et sur validation d'un devis dédié, la Prestation de service d'hypercare pourra être prolongée.

5. MODIFICATION DES PRESTATIONS

5.1. En cours d'exécution du Contrat, chacune des Parties peut formuler à l'autre par écrit une ou plusieurs propositions de Modification des Prestations de services afin de (i) faire évoluer les Prestations de services avec les besoins et/ou contraintes opérationnels du Client, ou en raison de changements législatifs, ou (ii) faire bénéficier les parties d'une économie ou d'une amélioration technique/sécurité.

5.2. Toute Modification des Prestations fera l'objet d'une étude d'impact en termes de faisabilité, de coûts et de délais, formalisée par QOIA par l'émission d'un devis.

6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1. Prix

6.1.1. Le Client s'engage à régler à QOIA le Prix mentionné dans la Proposition technique et financière de QOIA. Sauf disposition contraire dans le Contrat de Prestations de services 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 fin de l'exercice calendaire dans les limites de l'évolution du taux SYNTEC selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0) \text{ où}$$

P1 = prix révisé

P0 = prix d'origine

S0 = indice SYNTEC retenu lors de la dernière révision (ou indice d'origine lors de la première révision).

S1 = dernier indice Syntec publié à la date de la révision

6.3. Facturation

6.3.1. Les factures seront établies selon la périodicité indiquée dans la Proposition technique et financière adressées électroniquement au Client à l'adresse e-mail indiquée en en-tête des Conditions particulières de Prestations de services.

6.3.2. Le Prix est payable dans les trente (30) jours suivant la date de la facture correspondante, sans compensation ou déduction.

6.3.3. 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.

6.3.4. Par ailleurs, et sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, en cas de non-paiement d'une facture à la date d'échéance, QOIA adressera au Client un courrier recommandé avec accusé de réception, lui rappelant la facture impayée. Sans réponse de la part du Client dans un délai de vingt (20) jours ouvrés à compter de la réception dudit courrier, QOIA sera en droit de (i) suspendre l'exécution des Prestations de services, de manière temporaire jusqu'au règlement de la ou les facture(s) concernée(s), et/ou (ii) résilier de plein droit le Contrat de Prestations de services, dans les conditions prévues à l'article « Résiliation » des présentes Conditions générales.

7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

7.1. Droits de QOIA

7.1.1. Le Client reconnaît ne jouir d'aucun Droit de Propriété Intellectuelle sur la Solution, y compris toutes ses versions, ses adaptations, ses mises à jour et nouvelles versions, ainsi que sur les Livrables, et s'engage à respecter intégralement les Droits de

Propriété Intellectuelle de QOIA y afférents et à ne rien faire qui soit susceptible d'y porter atteinte.

7.1.2. QOIA et ses concédants éventuels sont et demeurent titulaires exclusifs des Droits de Propriété Intellectuelle attachés à la Solution, à toutes ses versions, ses adaptations, ses mises à jour et nouvelles versions, ainsi qu'aux Livrables.

7.2. Licence non-exclusive relative aux Livrables

7.2.1. Sous réserve du paiement du Prix, QOIA concède au Client le droit personnel, non-exclusif, non-cessible, non-transférable et insusceptible de sous-licence d'utiliser les Livrables pour les besoins internes propres du Client, à l'exclusion de toute autre finalité.

7.2.2. Ce droit est concédé pendant la Durée et pour le Territoire.

7.2.3. Aucun autre droit que ceux expressément visés à l'article 7.1 n'est concédé au Client.

7.3. Licence non-exclusive relative à la Solution

7.3.1. QOIA concède au Client une licence non-exclusive sur la Solution dans les conditions précisées au Contrat d'abonnement afférent.

8. GARANTIES

8.1. Garanties réciproques.

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 Prestations de services ne portera pas atteinte à une disposition légale applicable à son égard ; et
- iii) que le Contrat de Prestations de services, une fois signé, aura force obligatoire à son égard et lui sera opposable.

8.2. Garanties de QOIA

8.2.1. QOIA garantit qu'elle fournit les Prestations de services d'une manière diligente et professionnelle, par du personnel compétent, et qu'elle emploiera le soin et l'attention nécessaires pour fournir ces Prestations de services.

8.2.2. QOIA garantit la conformité des Livrables aux Spécifications.

8.2.3. Pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la livraison de la Solution sur l'environnement de production, QOIA garantit le bon déploiement de la Solution auprès des Utilisateurs, conformément à l'article 4.4 des présentes Conditions générales de Prestations de services.

8.2.4. Ces garanties sont les garanties exclusives de QOIA. Les garanties de QOIA ne s'appliqueront pas en cas d'utilisation incorrecte, de modification, de dommage non causé par QOIA ou de non-respect des instructions écrites fournies par QOIA.

9. INDEMNISATION

9.1. QOIA s'engage à défendre le Client (à ses frais exclusifs) en cas de réclamation de tiers relatives à une allégation selon laquelle l'utilisation par le Client des Livrables, des Développements Spécifiques et/ou de la Solution conformément au Contrat de Prestations de services porterait atteinte aux Droits de Propriété Intellectuelle d'un tiers sur le territoire français.

A ce titre, QOIA prendra à sa charge les frais (y compris les frais d'avocats raisonnables) et les dommages et intérêts auxquels le Client pourrait être condamné par décision de justice devenue exécutoire pour contrefaçon d'un Droit de Propriété Intellectuelle d'un tiers, auquel l'utilisation d'un Livrible, d'un Développement Spécifique et/ou de la Solution aurait porté atteinte, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- i) que le Client ait utilisé ledit Livrible, Développement Spécifique ou la Solution conformément aux termes

du présent Contrat de Prestations de services et aux instructions écrites de QOIA ;

- ii) que le Client ait informé sans délai QOIA de l'action ou de la déclaration précédant cette action, et au plus tard dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception effective par le Client de tout document établissant l'action ou la déclaration précédant cette action ;
- iii) que QOIA assure le contrôle exclusif de la défense du dossier, et
- iv) que le Client fournisse à QOIA toute l'assistance nécessaire dans le cadre de la défense de la réclamation.

9.2. Les obligations d'indemnisation stipulées à l'article 9.1 ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas de réclamation résultant ou liée à :

- i) la modification du Livrible, Développement Spécifique ou de la Solution non autorisée par QOIA ;
- ii) la poursuite de l'utilisation du Livrible, Développement Spécifique ou de la Solution par le Client après que QOIA lui ait notifié par courrier recommandé avec demande d'avis de réception de cesser son utilisation avec un préavis raisonnable.

10. RESPONSABILITE

10.1. 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.

10.2. Dans tous les cas, quelle que soit la nature ou le fondement de l'action qui serait intentée contre QOIA, la responsabilité de QOIA 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 par le Client au titre de l'abonnement à la Solution des douze (12) derniers mois précédant la survenance du dommage.

10.3. Les exclusions et limitations visées au présent article 10 ne s'appliquent pas (i) en cas de décès ou de dommage corporel, (ii) aux montants dus à titre d'indemnisation conformément à l'article 9.1, (iii) à toute autre responsabilité qui ne saurait être limitée ou exclue en application de la loi.

10.4. 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 Prestations de services, et que les montants facturés pour les Prestations de services sont fondés sur cette répartition des risques et cette limitation de responsabilité.

10.5. QOIA sera déchargée de toute responsabilité définie au présent article si QOIA apporte la preuve d'une faute commise par le Client à l'origine de la survenance du dommage, en cas de dommage subi par le Client imputable exclusivement à un tiers, et/ou en cas de force majeure.

10.6. En toute hypothèse, la responsabilité de QOIA ne pourra pas être engagée au-delà de l'expiration d'un délai de trois (3) ans à compter du fait générateur du dommage.

11. RESILIATION ET CESSATION DU CONTRAT

11.1. Cas de résiliation

11.1.1. Chacune des Parties pourra résilier le Contrat de Prestations de services 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, auquel il ne serait pas remédié dans un délai de soixante (60) 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 17.1 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 Prestations de services 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.

11.1.2. QOIA sera en droit de résilier le Contrat de Prestations de services si le Client ne règle pas tous les montants qui seraient dus conformément au Contrat de Prestations de services à leur date d'échéance et demeure en situation de défaut de paiement pendant un minimum de vingt (20) jours ouvrés suivant la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sollicitant le règlement.

11.2. Conséquences de la cessation du Contrat de Prestations de services

11.2.1. Immédiatement à compter de la résiliation du Contrat de Prestations de services, pour quelque cause que ce soit :

- (a) l'ensemble des Prestations de services fournis par QOIA cesseront ;
- (b) toute somme due à QOIA deviendra immédiatement exigible ;

11.2.2. 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 Prestations de services.

12. REVERSIBILITE

12.1. Quelle que soit la cause de la cessation de la relation contractuelle, le Client peut effectuer une demande écrite de restitution et/ou anonymisation des Données Client à QOIA, par lettre recommandée avec avis de réception. A réception, QOIA établira un devis pour l'opération sollicitée.

12.2. Dans un délai de soixante (60) jours à compter de la validation du devis par le Client, QOIA fournira un export complet des Données Client, sous un format standard défini conjointement avec le Client (JSON, CSV), prêt à être importé par des fournisseurs tiers ou le Client lui-même.

12.3. Le Client s'engage à collaborer activement avec QOIA afin de faciliter la récupération des Données Client.

12.4. QOIA s'engage à fournir cet export dans des conditions de sécurité adéquates, en prenant notamment en compte la confidentialité des données concernées et l'existence de données à caractère personnel, tout en permettant une lisibilité aisée pour le Client ou les fournisseurs tiers qu'il aura désignés.

12.5. Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement du service SaaS prévus au contrat d'abonnement conclu entre QOIA et le Client ne seront pas applicables.

13. CONFIDENTIALITE

13.1. Sont considérées comme confidentielles au titre du Contrat de Prestations de services 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 Prestations de services (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 ou autrement inclus dans les Prestations de services, ainsi que le Contrat de Prestations de services et son contenu, notamment les conditions financières, sont des Informations Confidentielles appartenant à QOIA.

13.2. Pendant toute la Durée et pendant une durée de cinq (5) ans à compter de l'expiration du Contrat de Prestations de services, chaque Partie s'engage à : (a) respecter le caractère confidentiel des stipulations convenues dans le Contrat de Prestations de services ; (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 Prestations de services.

13.3. Les obligations stipulées à l'article 13.2 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.

13.4. 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.

14. 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.

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

14.2. Dans le cadre de la relation contractuelle avec le Client, QOIA 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 services : lui fournir les Prestations de services au titre du présent Contrat de Prestations de services ; assurer le suivi des Prestations de services via le support ; assurer les recettes des évolutions ;
- (iii) effectuer des opérations relatives à sa relation commerciale avec le Client : communiquer sur ses offres et les évolutions des Prestations de services ; améliorer les Prestations de services ; 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 ;
- (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 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 au titre du Contrat de Prestations de services sont susceptibles d'être communiquées aux sociétés filiales de QOIA 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 ou par courrier postal à l'adresse 1 allée de Certèze 38610 Gières, accompagnés de la photocopie d'une carte d'identité.

Le Client pourra par ailleurs consulter la page « Confidentialité » accessible via le lien suivant : <https://www.qoia-rh.com/politique-de-confidentialite#:~:text=Vos%20donn%C3%A9es%20%C3%A9tant%20strictement%20confidentielles,autorit%C3%A9%20r%C3%A9glementaire%20ou%20judiciaire%20comp%C3%A9tente>

15. CESSION ET SOUS-TRAITANCE

15.1. Aucune des Parties ne peut céder de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Contrat de Prestations de services, sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie, étant précisé que QOIA peut céder tout ou partie du Contrat de Prestations de

services à une société de son groupe, sous réserve d'une notification préalable écrite au Client.

15.2. Le Client reconnaît et accepte que QOIA se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Prestations de services, notamment à des prestataires de services tiers. Dans ce cas, QOIA demeurera responsable de toute violation des présentes par ces prestataires de services tiers.

16. ASSURANCE

16.1. QOIA 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 Prestations de services, et à la maintenir pendant toute la Durée.

17. DIVERS

17.1. 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.

17.2. Imprévision. Les Parties conviennent que, si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat de Prestations de services rend l'exécution excessivement onéreuse pour les Parties ou l'une d'entre elles, l'une des Parties (si les deux Parties sont concernées) ou la Partie concernée peut demander une renégociation du présent Contrat.

17.3. 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 Prestations de services, ne pourra être interprété comme portant pour l'avenir renonciation à s'en prévaloir.

17.4. Intégralité du Contrat. Le Contrat de Prestations de services 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 Prestations de services.

17.5. Invalidité partielle. Si l'une quelconque des stipulations du Contrat de Prestations de services 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.

17.6. 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.

17.7. 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.

17.8. Absence de Conseil juridique. Le Client reconnaît que QOIA 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.

17.9. Publicité. Pendant la Durée, QOIA 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.

17.10. 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 Prestations de services feront foi entre les Parties pour la preuve des faits auxquels ils se rapportent.

18. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION

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

18.2. 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.

18.3. DANS L'HYPOTHÈSE OÙ LES PARTIES NE PARVIENNENT PAS À UN RÈGLEMENT AMIABLE DU DIFFÉREND CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 18.2, CHAQUE PARTIE SE SOUMET IRRÉVOCABLEMENT À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS POUR TRANCHER TOUT LITIGE OU RÉCLAMATION DÉCOULANT OU EN RELATION AVEC LE PRÉSENT CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS EN RÉFÉRÉ, OU SUR REQUÊTE, À L'EXCEPTION DES CAS OÙ LE TRIBUNAL JUDICIAIRE A COMPÉTENCE EXCLUSIVE POUR TRANCHER LE LITIGE OU LA RECLAMATION.

Pour Horizontal Software	Pour
Signataire : Fonction :	Signataire : Fonction :
Signé le	Signé le
A	A