

CONDITIONS GENERALES DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

eConnection

[LOGO Client]

► Sommaire ◀

1.	DEFINITIONS	3
2.	ENTREE EN VIGUEUR – DUREE	4
3.	PERIMETRE ENVIRONNEMENTAL DES PRESTATIONS TMA	4
4.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS TMA	4
4.1.	Suivi et pilotage de la TMA par le Chargé de Compte	4
4.2.	Maintenance évolutive mineure	4
4.3.	Mise à jour de la documentation	5
5.	PRESTATIONS TMA Optionnelles	5
6.	CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS TMA	5
6.1.	Généralités	5
6.2.	Collaboration entre les Parties	5
6.3.	Indicateurs TMA	6
7.	GOUVERNANCE	6
7.1.	Principes de gouvernance	6
7.2.	Chargés de Compte	6
7.3.	Variation de l'équipe de base de QOIA	6
7.4.	Comités	6
8.	RECETTE DES EVOLUTIONS	6
9.	PRIX ET MODALITES FINANCIERES	7
9.1.	Prix	7
9.2.	Révision du Prix	7
9.3.	Facturation	7
10.	PROPRIETE	7
10.1.	Droits de QOIA	7
10.2.	Licence non-exclusive relative aux Livrables	7
11.	GARANTIES	8
11.1.	Garanties réciproques.	8
11.2.	Garanties de QOIA	8
12.	INDEMNISATION	8
13.	RESPONSABILITE	8
14.	RESILIATION ET CESSATION DU CONTRAT	9
14.1.	Cas de résiliation	9
14.2.	Conséquences de la cessation du Contrat de TMA	9
15.	CONFIDENTIALITE	9
16.	PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	10
17.	CESSION ET SOUS-TRAITANCE	11
18.	ASSURANCE	11
19.	DIVERS	11
20.	DROIT APPLICABLE – JURIDICTION	12

Les présentes Conditions générales de TMA 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 TMA. Ces modifications seront opposables au Client après avoir été publiées par quelque moyen que ce soit. Toute modification substantielle des Conditions générales de TMA 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 TMA dans les conditions de l'article 14.1.1(a).

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

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

1. DEFINITIONS

- 1.1. « **Chargé de Compte** » désigne, au sein de chaque Partie, l'interlocuteur permanent et privilégié de l'autre Partie, en charge d'assurer le suivi, la coordination et la supervision des Prestations TMA.
- 1.2. « **Conditions générales de TMA** » désigne le présent document exposant les conditions et modalités selon lesquelles QOIA fournit les Prestations TMA au Client en contrepartie du paiement du Prix par le Client, ainsi que les Prestations TMA Optionnelles souscrites par le Client, le cas échéant.
- 1.3. « **Conditions particulières de TMA** » désigne le document contractuel contenant (i) la Description additionnelle des Prestations TMA, (ii) la description des Prestations TMA Optionnelles souscrites par le Client le cas échéant, (iii) la Durée du Contrat de TMA, (iv) le Prix, (v) les Niveaux de Services et, le cas échéant, (vi) toute dérogation aux Conditions générales de TMA.
- 1.4. « **Contrat de TMA** » désigne l'ensemble contractuel constitué du présent document et des Conditions particulières de TMA.
- 1.5. « **Contrat d'abonnement** » désigne le contrat par lequel le Client s'est abonné à la Solution.
- 1.6. « **Contrat de prestations de services** » désigne le contrat par lequel le Client a souscrit à des prestations d'intégration et de développements spécifiques portant sur la Solution.
- 1.7. « **Date effective** » désigne la date de signature des Conditions particulières par le Client.
- 1.8. « **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.
- 1.9. « **Durée** » désigne la durée d'engagement contractuel du Client, telle que mentionnée dans les Conditions particulières de TMA.
- 1.10. « **Livable** » désigne tout élément conçu et/ou créé par QOIA pour le Client dans le cadre du présent Contrat de TMA, en ce compris toute évolution et/ou développements spécifiques réalisés pour le Client.
- 1.11. « **Niveaux de Services** » désigne les niveaux de qualité de service, tels que décrits au sein des Conditions particulières de TMA, et qu'QOIA s'engage à respecter dans l'exécution des Prestations.
- 1.12. « **Prestations** » désigne, ensemble, les Prestations TMA et les Prestations TMA Optionnelles fournies par QOIA au Client conformément aux termes des présentes.
- 1.13. « **Prestations TMA** » désigne l'ensemble des prestations suivantes fournies par QOIA au titre de la tierce maintenance applicative : (i) organisation, gouvernance et pilotage du Contrat de TMA, (ii) maintenance évolutive mineure et (iii) mise à jour de la documentation personnalisée pour le Client.
- 1.14. « **Prestations TMA Optionnelles** » désigne les prestations (i) d'assistance fonctionnelle niveau 2, (ii) de maintenance préventive, (iii) de maintenance évolutive majeure sur projet et (iv) d'intégration, que fournit

QOIA sur demande du Client et sur devis complémentaire. Le périmètre des Prestations TMA Optionnelles souscrites par le Client est détaillé au sein des Conditions particulières de TMA.

- 1.15. « **Prix** » désigne la redevance annuelle facturée au Client par QOIA pour les Prestations TMA, telle que précisée dans les Conditions particulières de TMA applicables.
- 1.16. « **Solution** » désigne la Solution eConnection accessible en mode software-as-a-service souscrite par le Client par Contrat d'abonnement.
- 1.17. « **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 TMA entre en vigueur à la Date effective et pour la Durée figurant dans les Conditions particulières applicables.

3. PERIMETRE ENVIRONNEMENTAL DES PRESTATIONS TMA

- 3.1. Les Prestations de TMA fournies par QOIA portent sur l'ensemble des composants applicatifs logiciels de la Solution développés par QOIA pour le Client dans le cadre du Contrat de prestations de services, soit :
 - Les paramétrages et éventuels développements spécifiques réalisés dans le cadre du Contrat de Prestations de services, les corrections et évolutions ;
 - Les éventuels outils d'initialisation et de reprise de données réalisés dans le cadre du Contrat de Prestations de services ;
 - Les interfaces.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS TMA

4.1. *Suivi et pilotage de la TMA par le Chargé de Compte*

4.1.1. Au titre des Prestations TMA, QOIA s'engage à assurer le suivi et le pilotage des Prestations TMA via le Chargé de Compte.

4.1.2. Le suivi/pilotage de la TMA inclut la fourniture des prestations suivantes par le Chargé de Compte :

- La préparation des comités de pilotage (ordre du jour, convocation) ;
- L'organisation d'une réunion téléphonique hebdomadaire avec le Client ;
- La rédaction de rapports préalables à la réunion téléphonique (avec indicateurs etc.) et du compte-rendu de ladite réunion ;
- L'ordonnancement et le suivi de toutes les opérations relevant de la TMA, celles-ci restant sous la responsabilité du Chargé de Compte.

4.2. *Maintenance évolutive mineure*

4.2.1. Au titre des Prestations TMA, QOIA s'engage à adapter la Solution aux besoins fonctionnels des Utilisateurs, aux modifications organisationnelles du Client et aux éventuelles évolutions d'applications connexes à la Solution qui auraient un impact sur la Solution. Il est précisé à toutes fins utiles que toute demande d'évolution de la Solution par le Client sera considérée comme mineure dès lors que la charge de réalisation estimée par QOIA est inférieure ou égale à cinq (5) jours ouvrés.

4.2.2. Dans un délai raisonnable à réception de la demande d'évolution du Client, et sous réserve que l'évolution soit qualifiée de mineure, QOIA remettra au Client un dossier de présentation de l'évolution demandée, comprenant les éléments suivants :

- Un dossier de spécifications fonctionnelles détaillées ;
- Une proposition de planification de réalisation ;
- Le descriptif des charges de réalisation.

4.2.3. Sur accord du Client, QOIA réalisera l'évolution mineure de la Solution demandée par le Client, conformément au dossier de spécifications fonctionnelles détaillées, tel que validé par le Client et, à ce titre, fournira les prestations suivantes :

- Développement de l'évolution mineure ;
- Mise à jour de la documentation ;
- Recettes de l'évolution, conformément aux modalités prévues à l'article 8 ;
- Livraison de l'évolution conformément au délai spécifié au dossier de présentation de l'évolution ;
- Fourniture du support auprès du Client après la mise en production de l'évolution.

4.3. Mise à jour de la documentation

4.3.1. Au titre des Prestations TMA, QOIA s'engage à compléter et mettre à jour la documentation personnalisée réalisée pour le Client, au fur et mesure des Prestations TMA qu'il est amené à effectuer au titre du Contrat de TMA. La documentation concerne les spécifications fonctionnelles détaillées, ainsi que les documentations pour l'exploitation dans le cadre des évolutions mineures.

5. PRESTATIONS TMA Optionnelles

5.1. En contrepartie du paiement du prix indiqué dans le devis applicable par le Client, QOIA peut fournir au Client des Prestations TMA Optionnelles, tels que décrites dans les Conditions particulières le cas échéant, consistant en (i) une assistance fonctionnelle niveau 2, (ii) une maintenance préventive et (iii) une maintenance évolutive majeure sur projet. Chaque devis émis par QOIA sera soumis aux présentes Conditions générales de TMA. QOIA s'engage à exécuter les Prestations TMA Optionnelles spécifiées dans le devis de manière professionnelle et selon les règles de l'art, conformément au devis applicable et aux présentes Conditions générales de TMA.

6. CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS TMA

6.1. Généralités

6.1.1. QOIA s'engage à exécuter les Prestations TMA de manière professionnelle, par du personnel bénéficiant de l'expérience et des compétences requises à l'exécution des Prestations TMA. Les personnels restent sous la seule autorité hiérarchique de leur employeur.

6.1.2. Les Prestations TMA s'effectueront dans les locaux de QOIA visés dans les Conditions particulières de TMA.

6.1.3. QOIA s'engage à respecter les engagements de Niveaux de Service.

6.2. Collaboration entre les Parties

6.2.1. QOIA s'engage à conseiller le Client, et à collaborer avec le Client pendant l'exécution du Contrat de TMA. A ce titre, QOIA s'engage à :

- solliciter, le cas échéant, toutes informations et/ou documents utiles à la compréhension des objectifs du Client ;
- tenir le Chargé de Compte du Client régulièrement informé de l'avancé des Prestations TMA et de toute difficulté qu'il pourrait rencontrer ;
- mettre en garde le Client sur d'éventuelles demandes fonctionnelles de sa part qui pourraient mettre en cause les solutions choisies.

6.2.2. Le Client s'engage à faciliter la tâche de QOIA en :

- lui fournissant tous les éléments d'informations nécessaires à l'accomplissement des Prestations TMA ;
- lui fournissant gratuitement les moyens matériels et logistiques permettant à QOIA de réaliser les Prestations TMA dans les meilleures conditions de travail possible eu égard à la spécificité desdites Prestations TMA ;

- mettant librement et gratuitement à la disposition de QOIA, pour les besoins du Contrat de TMA, les logiciels pour lesquels le Client bénéficie d'une licence d'utilisation et nécessaires à QOIA au titre des présentes.

6.3. Indicateurs TMA

- 6.3.1. QOIA s'engage à exécuter les Prestations dans le respect des délais de Niveaux de service, tels que décrit au sein des Conditions particulières de TMA.

7. GOUVERNANCE

7.1. Principes de gouvernance

- 7.1.1. Les Parties conviennent de mettre tout en œuvre pour favoriser la bonne gouvernance des Prestations, la collaboration et la communication entre les Parties, l'échange sur toutes les difficultés dont elles pourraient prendre la mesure au regard de leur expérience, et ce au fur et à mesure de l'exécution du Contrat de TMA, et notamment au fur et à mesure de la livraison des Livrables, afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible.
- 7.1.2. Aussi, chacune des Parties s'engage, à la date de signature du Contrat de TMA, à désigner une équipe de base dédiée aux Prestations, afin d'assurer le suivi au quotidien du Contrat de TMA et la bonne exécution des Prestations.
- 7.1.3. L'équipe de base mise en place par chacune des Parties, désignée parmi les membres de leur 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.

7.2. Chargés de Compte

- 7.2.1. A compter de la Date Effective, chaque Partie s'engage à désigner un Chargé de Compte et un suppléant. Les coordonnées des Chargés de Compte sont prévues au sein des Conditions particulières.

7.3. Variation de l'équipe de base de QOIA

- 7.3.1. L'équipe de base de QOIA peut faire l'objet de variations, à la hausse ou à la baisse, en raison d'une variation du périmètre des Prestations de TMA ;
- 7.3.2. La variation de l'équipe de base de QOIA doit faire l'objet d'une décision conjointe du Client et de QOIA en comité de direction.

7.4. Comités

- 7.4.1. Comité de pilotage. Le comité de Pilotage se réunit à la fréquence fixée au sein des Conditions particulières de TMA. L'ordre du jour est proposé par HWS au Client.

Après chaque réunion du comité de pilotage, QOIA rédigera le compte-rendu de réunion et l'adressera au Client. À défaut d'émissions de réserves ou observations par le Client dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de l'envoi du compte rendu, ce dernier sera présumé accepté par le Client.

8. RECETTE DES EVOLUTIONS

- 8.1. Pour chaque évolution définie à l'article 4.2.1, QOIA s'engage à procéder à sa recette sur les bases de développement, de recette et de production.
- 8.2. Sur la base de développement, QOIA procèdera à la recette unitaire de l'évolution concernée à livrer, et effectuera des tests de non-régression.

- 8.3. En cas de succès des tests, QOIA procèdera à la livraison de l'évolution concernée sur la base de recette. Le Client pourra effectuer des tests d'intégration fonctionnelle.
- 8.4. En cas de succès des tests effectués par le Client, QOIA procèdera à la livraison sur la base de production. QOIA fera procéder à des tests complets par le Client.
- 8.5. A la suite du passage en production, le Client signera un procès-verbal de recette remis par email à QOIA.

9. PRIX ET MODALITES FINANCIERES

9.1. Prix

- 9.1.1. Le Client s'engage à régler à QOIA le Prix mentionné dans les Conditions particulières de TMA applicables. Sauf disposition contraire dans le Contrat de TMA 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.

9.2. Révision du Prix

- 9.2.1. Le Prix sera révisé annuellement à la date d'anniversaire du Contrat de TMA 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 d'origine en euros H.T.

S0 = indice SYNTEC publié à la Date d'origine du contrat.

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

9.3. Facturation

- 9.3.1. 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.

10. PROPRIETE

10.1. Droits de QOIA

- 10.1.1. 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.
- 10.1.2. 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.

10.2. Licence non-exclusive relative aux Livrables

- 10.2.1. 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.
- 10.2.2. Ce droit est concédé pendant la Durée et pour le Territoire.
- 10.2.3. Aucun autre droit que ceux expressément visés à l'article 10.2.1 n'est concédé au Client.

11. GARANTIES

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

11.2. Garanties de QOIA

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

11.2.2. QOIA garantit la conformité des Livrables aux spécifications fonctionnelles détaillées

11.2.3. 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.

12. INDEMNISATION

12.1. 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 conformément au Contrat de TMA 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 Livable aurait porté atteinte, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- i) que le Client ait utilisé le Livable conformément aux termes du présent Contrat de TMA 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.

12.2. Les obligations d'indemnisation stipulées à l'article 12.1 ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas de réclamation résultant ou liée à :

- i) la modification du Livable non autorisée par QOIA ;
- ii) la poursuite de l'utilisation du Livable 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.

13. RESPONSABILITE

13.1. 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.

- 13.2.** 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 des douze (12) derniers mois précédant la survenance du dommage.
- 13.3.** Les exclusions et limitations visées au présent article 13 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 12.1, (iii) à toute autre responsabilité qui ne saurait être limitée ou exclue en application de la loi.
- 13.4.** 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 TMA, et que le prix facturé pour les Prestations sont fondés sur cette répartition des risques et cette limitation de responsabilité.
- 13.5.** QOIA sera dégagée 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.
- 13.6.** En toute hypothèse, la responsabilité de QOIA ne pourra pas être engagée au-delà de l'expiration d'un délai de deux (2) ans à compter du fait générateur du dommage.

14. RESILIATION ET CESSATION DU CONTRAT

14.1. Cas de résiliation

14.1.1. Chacune des Parties pourra résilier le Contrat de TMA 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 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 19.1 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 TMA 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.

14.1.2. QOIA sera en droit de résilier le Contrat de TMA si le Client ne règle pas tous les montants qui seraient dus conformément au Contrat de TMA 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.

14.2. Conséquences de la cessation du Contrat de TMA

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

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

14.2.2. 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 TMA.

15. CONFIDENTIALITE

15.1. Sont considérées comme confidentielles au titre du Contrat de TMA 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 TMA (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, ainsi que le Contrat de TMA et son contenu, notamment les conditions financières, sont des Informations Confidentielles appartenant à QOIA.

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

15.3. Les obligations stipulées à l'article 15.2 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.

15.4. 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.

16. 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.

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

16.2. 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 : lui fournir les Prestations au titre du présent Contrat de TMA ; assurer le suivi des Prestations 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 ; 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 ;
- (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 TMA 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

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

17. CESSION ET SOUS-TRAITANCE

17.1. Aucune des Parties ne peut céder de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Contrat de TMA, sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie, étant précisé que QOIA peut céder tout ou partie du Contrat de TMA à une société de son groupe, sous réserve d'une notification préalable écrite au Client.

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

18. ASSURANCE

18.1. 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 TMA, et à la maintenir pendant toute la Durée.

19. DIVERS

- 19.1. 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.
- 19.2. 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 TMA, ne pourra être interprété comme portant pour l'avenir renonciation à s'en prévaloir.
- 19.3. Intégralité du Contrat.** Le Contrat de TMA 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 TMA.
- 19.4. Invalidité partielle.** Si l'une quelconque des stipulations du Contrat de TMA 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.
- 19.5. 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.
- 19.6. 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.
- 19.7. Absence de Conseil juridique.** Le Client reconnaît que QOIA ne fournit pas (et ne saurait être tenue responsable pour) de conseils juridique ou réglementaire. Le Client devra obtenir un avis d'expert pour chacun de ces sujets.
- 19.8. 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.
- 19.9. 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 TMA feront foi entre les Parties pour la preuve des faits auxquels ils se rapportent.

20. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION

- 20.1.** Le Contrat de TMA est régi et sera interprété conformément au droit français, à l'exclusion de ses règles de conflits de lois.
- 20.2.** 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.
- 20.3. DANS L'HYPOTHÈSE OÙ LES PARTIES NE PARVIENNENT PAS À UN RÈGLEMENT AMIABLE DU DIFFÉREND CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 20.2, 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 TMA, 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 Signataire : Fonction :	Pour Signataire : Fonction :
Signé le A	Signé le A