



CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Version en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2023 – v2.0

Les présentes conditions générales de service (ci-après les « **CGS** ») constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties, telles que définies dans cet article (ci-après les « **Parties** »). Elles définissent les conditions dans lesquelles le prestataire – dont les coordonnées sont reprises dans l'offre commerciale remise au client, puis dans les factures associées (le « **Prestataire** ») – délivre au client professionnel (le « **Client** ») les Prestations.

Les CGS ont pour objet de définir les conditions juridiques, techniques et commerciales des Prestations souscrites et souscriptibles par le Client au titre de projets de gestion, de développement(s), de web (colonne 1) ou de projets d'infrastructure (colonne 2).

GESTION / DEVELOPPEMENTS / WEB

INFRA

Article 1. Objet – Champ d'application – Commande

Les Prestations se rapportent à une ou plusieurs Solutions (la « **Solution** »).

Les Prestations se rapportent à l'installation de Matériels, la migration, la maintenance, l'évolution ou encore la sécurisation de l'Infrastructure de ce dernier.

Avant la souscription de Prestation(s), le Prestataire adressera au Client une Offre commerciale précisant la nature, le prix, et les conditions d'exécution de la ou des Prestation(s) souscrite(s). Toute Prestation fournie par le Prestataire au Client est subordonnée à un Bon de commande. Le fait de passer commande implique l'acceptation par le Client des termes et conditions de l'Offre commerciale ainsi que des CGS dans leur version en vigueur au moment de l'acceptation de l'Offre commerciale.

Modification du Contrat – Le Prestataire se réserve le droit de procéder à tout moment, sans préavis, à des modifications du Contrat. Le cas échéant, le Client sera averti de la modification du Contrat et de sa date d'entrée en vigueur. Il peut en tout état de cause les consulter sur le site internet du Prestataire, accessible à l'adresse suivante : [Conditions générales - OCI](#).

Article 2. Définitions

« **Audit préalable** » : désigne la phase d'analyse préalable opérée par le Prestataire (ou le Client ou un tiers mandaté par lui), visant à identifier et encadrer les besoins du Client ainsi que l'installation existante et / ou l'environnement de ce dernier aux fins, pour le Prestataire, d'émettre l'Offre commerciale définitive ; dans le cas où l'Audit préalable a été réalisé par le Client ou un tiers, il s'agit alors d'un « **Cahier des charges** ».

« **Bon de commande** » : désigne le document signé et accepté par les Parties, comportant la description des Matériel et Prestations souscrites auprès du Prestataire, les conditions de Mise en service de ces dernières, ainsi que le prix et la durée associés. Le Bon de commande fait suite à la communication par le Prestataire d'une Offre commerciale ;

« **Cadrage** » : désigne une Prestation d'analyse prévue le cas échéant à l'Offre commerciale et réalisée après acceptation de l'Offre commerciale par le Client, permettant au Prestataire de vérifier que les besoins spécifiques au Client ont bien été identifiés et couverts. Le Cadrage permet, le cas échéant, de réévaluer certains points de l'Offre commerciale acceptée.

« **Cadrage** » : désigne une Prestation d'analyse prévue le cas échéant à l'Offre commerciale et réalisée après acceptation de l'Offre commerciale par le Client, permettant au Prestataire notamment d'initialiser les Prestations et de constituer notamment le Dossier technique du Client en vue des Prestations à réaliser.

« **Conditions particulières** » : désigne les conditions particulières applicables à des Prestations spécifiques fournies par le Prestataire. En cas de souscription à des Prestations spécifiques, les Conditions particulières applicables à ces dernières prévaudront sur les CGS.

« **Données à caractère personnel** » : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;

« **Déclaration d'incident** » : désigne la notification par le Client au Prestataire, *via* le Portail Client ou par tout autre moyen écrit, d'un événement qui porte atteinte à la disponibilité, la confidentialité ou l'intégrité de tout ou partie de la Solution du Client ;

« **Déclaration d'incident** » : désigne la notification par le Client au Prestataire, *via* le Portail Client ou par tout autre moyen écrit, d'un événement qui porte atteinte à la disponibilité, la confidentialité ou l'intégrité de tout ou partie de l'Infrastructure du Client ;

« **Dossier technique** » : désigne l'analyse effectuée par le Prestataire décrivant l'Infrastructure existante du Client ainsi que les besoins de ce dernier ;

« **Fournisseur** » : désigne tout fournisseur du Prestataire, constructeur de Matériel, éditeur de Solution et / ou plus généralement tout prestataire de service et / ou partenaire du Prestataire.

« **Incident** » : désigne une panne liée à la Solution ;

« **Incident** » : désigne une panne liée à l'environnement numérique professionnel des Utilisateurs ;

« **Infrastructure** » : désigne l'infrastructure informatique du Client, comprenant l'ensemble des composants matériels, logiciels et réseau, le système d'exploitation ainsi qu'un système de stockage des Données ;

« **Intervention** » : désigne toute intervention du Prestataire à distance ou chez le Client, dans le cadre des Prestations souscrites, telles que définies dans l'Offre commerciale ;

« **Matériel** » : désigne l'ensemble du matériel (hardware) fourni et / ou mis à disposition par le Prestataire au bénéfice du Client dans le cadre de la réalisation des Prestations ;

« **Mise en service** » : désigne tout ou partie des Prestations d'installation initiales ou de mise en place des Prestations (dites de « *build* »).

« **Offre commerciale** » : désigne l'offre commerciale émise par le Prestataire et acceptée par le Client par une validation expresse et / ou l'émission d'un Bon de commande s'y référant et indiquant la nature, le prix et les conditions de réalisation des Prestations souscrites ;

« **Offre commerciale** » : désigne l'offre commerciale émise par le Prestataire et acceptée par le Client par une validation expresse et / ou l'émission d'un Bon de commande s'y référant. L'Offre commerciale peut indiquer la cartographie technique de l'Infrastructure, du Matériel, ainsi que la nature, le prix et les conditions de réalisation des Prestations souscrites ;

« **Portail Client** » : désigne la plateforme sécurisée mise à disposition par le Prestataire à ses Clients afin de permettre à ces derniers d'accéder aux modalités et de gérer les Prestations souscrites ;

« **Projet** » : désigne toute demande du Client portant sur une évolution de tout ou partie de son Système d'information

« **Régie** » : désigne la mise à disposition par le Prestataire de ressources spécialisées amenées à intervenir au sein de l'organisation du Client. La nature de la Régie souscrite par le Client sera définie dans l'Offre commerciale, il peut s'agir, par exemple d'une Régie préventive ou encore d'une Régie sécurité.

« **Prestations** » désignent les services décrits dans l'Offre Commerciale, portant sur des solutions applicatives (à l'exclusion de l'infrastructure) et souscrits par le Client dans le cadre de la Commande, comprenant, notamment mais non exclusivement, l'assistance technique, le conseil, l'audit, le déploiement, l'intégration, la configuration, le paramétrage, l'installation, la maintenance, et / ou la supervision ;

« **Prestations** » désignent les services décrits dans l'Offre Commerciale et souscrits par le Client et visant notamment, mais non exclusivement, toute prestation de service portant sur tout ou partie de l'Infrastructure et / ou du Système d'information du Client, audit technique, installation de matériels et d'infrastructures, infogérance, configuration, paramétrage, installation, exploitation, maintenance, services managés, hébergement et / ou supervision de l'Infrastructure ;

« **Prestations spécifiques** » : désignent des Prestations proposés par le Prestataire et dont les caractéristiques nécessitent l'application de Conditions Particulières ;

« **Responsable de traitement** » : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre ;

« **Solution(s)** » : désigne toute solution applicative développée ou proposée par le Prestataire au Client dans le cadre l'exécution des Prestations et telle(s) que définie(s) dans l'Offre commerciale ;

« **Solution(s)** » : désigne toute solution logicielle proposée par le Prestataire au Client ou utilisée par ce dernier dans le cadre l'exécution des Prestations et telle(s) que définie(s) dans l'Offre commerciale ;

« **Sous-traitant** » : désigne toute personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable de Traitement et sur instructions de ce dernier ;

« **Supervision** » : désigne le paramétrage, l'installation virtuelle, le réglage (variation des seuils d'alerte) de tout ou partie de l'Infrastructure du Client, telle que définie dans l'Offre commerciale afin d'en prévenir les éventuelles pannes ;

« **Système d'information** » : désigne l'ensemble des ressources, Matériels, logiciels (dont par exemple des Solutions), données et processus interconnectés qui permettent la collecte, le stockage, le traitement et la diffusion d'informations au sein de l'organisation du Client ;

« **Tickets** » : désigne toute demande formulée par le Client via le Portail Client

« **Utilisateurs** » : désignent les utilisateurs finaux de la Solution chez le Client.

« **Utilisateurs** » : désignent les utilisateurs finaux du Système d'information du Client.

Article 3. Documents contractuels

L'accord conclu entre le Client et le Prestataire pour la souscription de Prestation(s) se compose par ordre décroissant de priorité et pour chaque projet distinct :

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Des Conditions particulières ;- Du Cadrage et de la documentation associée ;- De l'Offre commerciale ;- Des CGS ;- Du Bon de commande associé à l'Offre commerciale ;- Le cas échéant, du Cahier des charges. <p>(ci-après le « Contrat »).</p> | <ul style="list-style-type: none">- Des Conditions particulières ;- Du Cadrage et de la documentation associée ;- De l'Offre commerciale ;- Des CGS ;- Du Bon de commande associé à l'Offre commerciale. <p>(ci-après le « Contrat »).</p> |
|---|---|

Le Client ne peut en conséquence se prévaloir d'une quelconque stipulation de ses propres conditions générales et / ou particulières, de correspondance(s) et / ou proposition(s) commerciale(s) antérieure(s) relative(s) au même objet que la commande, ainsi que tout écrit ou discussion.

Article 4. Durée et date d'effet

Sauf dispositions contraires, le Contrat prend effet à compter de la date de signature de l'Offre commerciale ; à défaut, le commencement de l'exécution de la / des Prestations est le suivant :

- Pour les Prestations ponctuelles, par défaut, le Contrat est souscrit pour la durée nécessaire à la réalisation de ces dernières ;
- S'agissant des Prestations récurrentes, le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée à compter de la Date de Mise en Service, assortie, le cas échéant, d'une durée minimale d'engagement telle que précisée dans l'Offre commerciale. Au-delà, chacune des Parties peut résilier à tout moment tout ou partie du Contrat dans les conditions définies ci-après.

Article 5. Obligations des Parties

L'exécution du Contrat nécessite une collaboration active et régulière entre les Parties. Chaque Partie fera connaître sans délai à l'autre Partie toute difficulté relative à l'exécution de cette dernière ou toute modification qui interviendrait dans son organisation.

5.1. Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de fournir au Client des Prestations conformes aux standards professionnels applicables, aux règles et usages de la profession ainsi qu'aux réglementations applicables en France.

Le Prestataire s'engage à fournir toute information et conseil nécessaire afin de permettre au Client d'accepter l'Offre commerciale, en toute connaissance de cause, dans la limite du périmètre des Prestations et de l'environnement du Client. Afin de s'assurer de la bonne compréhension des besoins du Client, le Prestataire pourra procéder dans un premier temps, à un Audit préalable de l'environnement et des besoins du Client, afin de pouvoir finaliser et, si besoin, ajuster l'Offre commerciale. Dans le cas d'un Cahier des charges, le Prestataire n'est pas tenu de réaliser un Audit préalable complémentaire et ne peut être tenu pour responsable des informations y contenues et n'est pas tenu d'en vérifier l'exactitude ou l'exhaustivité.

Concernant l'Offre commerciale, que celle-ci ait fait l'objet d'un Audit préalable ou non, le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation de la Solution retenue et des Prestations proposées par le Prestataire à ses besoins. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable du choix des Prestations souscrites, ayant reçu de la part du Prestataire les conseils et informations nécessaires.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Prestations proposées par le Prestataire à ses besoins. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable du choix des Prestations souscrites, ayant reçu de la part du Prestataire les conseils et informations nécessaires.

Lorsque l'exécution du Contrat nécessite l'intervention du personnel du Prestataire dans les locaux du Client ou d'un tiers, le personnel du Prestataire s'engage à respecter toutes les dispositions de discipline générale en vigueur chez le Client ou ce tiers et notamment les consignes d'hygiène et de sécurité, les horaires de travail de l'établissement, sous réserve de la communication préalable par le Client de ces dispositions.

5.2. Obligations du Client

Obligation de collaboration – Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire, notamment en lui communiquant toutes les données, informations, ressources et assistance (y compris l'accès aux documents, systèmes, locaux) dans les mêmes conditions que pour son propre personnel. Le Prestataire ne sera pas tenu d'évaluer ou de vérifier la qualité des informations communiquées.

Le Client s'engage à tenir à disposition du Prestataire les informations, ressources (y compris humaines), Matériels et autres prérequis définis ainsi que l'environnement technique nécessaire à la réalisation des Prestations, à ne pas modifier le

raccordement des Matériels mis à sa disposition par le Prestataire, à ne pas les déplacer hors du lieu installé, ni à intervenir d'une quelconque manière sur celui-ci sans le consentement préalable et écrit du Prestataire.

De manière globale, le Client s'engage à répondre, dans les meilleurs délais, à toute demande du Prestataire qui serait nécessaire à la bonne exécution du Contrat. Il appartient notamment exclusivement au Client de :

- Mettre en œuvre les procédures adéquates à l'utilisation des Prestations réalisées par le Prestataire et de disposer d'un ensemble de moyens appropriés à la mise en œuvre de ces dernières ;
- Prendre en compte les conseils fournis par écrit par le Prestataire en veillant à se conformer aux mises en garde de ce dernier ;
- S'assurer de la formation de son personnel à des fins de bonne utilisation des Prestations ;
- S'assurer, lorsque les Prestations sont utilisées par le Client aux fins de respecter certaines obligations réglementaires et légales – que celles-ci soient d'ordre général ou spécifique au Client et à son secteur d'activités – que les Prestations lui permettent effectivement d'y répondre (ex : utilisation d'une solution applicative permettant de répondre à une obligation légale, Prestation de paramétrage pour (re)mettre à jour certaines informations (notamment si celles-ci ont pour vocation de répondre à un cadre légal) et valider leur bonne réalisation par le Prestataire) ;
- Fournir le contenu (ex : données et / ou éléments de propriété intellectuelle à intégrer sur un site Internet, dans une Solution, mise à disposition d'une liste des Utilisateurs etc.).

Obligations relatives à l'étendue des Prestations – Le Client s'engage également à :

- (i) Réaliser, dans les délais impartis, toute intervention à sa charge et notamment s'agissant du Matériel livré, à vérifier que ce dernier correspond bien à la commande passée et ce, avant l'intervention du Prestataire, assurer la sécurité de son Infrastructure, la formation et la sensibilisation régulière de ses Utilisateurs, à appliquer et faire appliquer les préconisations de l'ANSSI ;
- (ii) Assurer la sécurité de ses identifiants ; il est à ce titre responsable de tout usage frauduleux des Prestations qui interviendrait à partir d'un usage de ses identifiants ;
- (iii) Prendre toute disposition utile pour maintenir l'accès internet aux Prestations ; il est à ce titre responsable de l'accès et en reconnaît les limites ;
- (iv) Ne raccorder à son réseau aucun Matériel dont les caractéristiques ou le type ou le modèle n'auraient pas été préalablement validés par le Prestataire ; à défaut une déconnexion immédiate par le Prestataire ou un tiers ou le Client pourrait intervenir ;
- (v) Ne procéder à aucun test de charge, test d'intrusion, ou toute autre vérification similaire sans en informer préalablement et par écrit le Prestataire (ou d'un tiers intervenant dans la réalisation des Prestations) qui se réserve le droit le cas échéant de définir à tout moment les modalités – y compris financières – de son implication

et ce, sans préjudice pour le Client de l'éventuelle nécessité de solliciter l'éditeur de la Solution ;

- (vi) S'assurer préalablement à toute intervention du Prestataire (ou d'un tiers intervenant dans la réalisation des Prestations) que toutes les opérations nécessaires à la protection et à la sauvegarde de ses données, programmes et fichiers informatiques ont bien été réalisées, et qu'il a été pris toutes les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité ;
- (vii) S'assurer avant de signaler toute interruption de service qu'aucun défaut ne se situerait sur les Matériels dont il a la responsabilité.

Lieu de réalisation des Prestations – Sauf disposition contraire, les Prestations sont réalisées à distance par le Prestataire. Dans le cas où la Prestation suppose l'accès au Système d'information du Client, le Client doit permettre au Prestataire d'y accéder, notamment en lui fournissant les codes d'accès nécessaires ou en lui donnant la main sur ces éléments aux moyens de l'outil de télémaintenance utilisé par le Prestataire. A défaut, les Prestations ne pourront être réalisées par le Prestataire, sans que le Prestataire ne soit considéré comme en manquement. En cas de réalisation sur site du Client, ce dernier s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires pour que le Prestataire puisse intervenir (adresse du lieu d'intervention, conditions relatives à l'ouverture et à la fermeture des locaux etc.). Les frais de déplacement seront facturés en sus et au réel au Client.

Article 6. Etendue des Prestations envisageables

6.1. Cadrage

En principe, le Prestataire procédera à une phase de Cadrage afin d'évaluer les besoins du Client et de cartographier l'environnement existant. Cette phase permettra, également et le cas échéant, de mieux appréhender les spécifications fonctionnelles requises pour la Solution ainsi que les Prestations souhaitées par le Client. A l'issue de la phase de Cadrage, le Prestataire pourra réévaluer l'étendue des Prestations, la quantité nécessaire et le prix associé et en informera le Client.

En principe, le Prestataire procédera à une phase de Cadrage afin d'évaluer les besoins du Client et de cartographier le Système d'information existant. Cette phase permettra, également et le cas échéant, de mieux appréhender l'environnement d'intervention ainsi que les Prestations souhaitées par le Client.

6.2. Mise en service et Prestations (incluant, ou non un service managé)

Activation de la Solution

- Sauf dispositions contraires dans l'Offre commerciale et conformément aux conditions de

Installation, migration, administration de l'Infrastructure du Client – Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire peut, procéder à l'installation, la migration, à

mise à disposition de solutions tierces (ci-après les « **CGMD** »), pour une Solution tierce, la date d'activation et donc de facturation pour la Prestation de mise à disposition correspond à la date de passation de la commande par le Prestataire auprès de l'éditeur pour le compte du Client.

- Sauf information contraire dans l'Offre commerciale, la Prestation de mise à disposition de la Solution (dans le cas où elle est développée par le Prestataire) est facturée à compter de sa Mise en service. Cela ne vaut pas pour les Prestations complémentaires. Les autres Prestations sont également facturées à compter de leur Mise en service (attention, cette date pouvant différer d'une Prestation à une autre).

Mise en service – Dans le cadre de l'exécution des Prestations de Mise en service, le Prestataire peut, par ailleurs, procéder à l'installation, l'intégration, au paramétrage de la Solution ainsi qu'à l'ajout éventuel de développements spécifiques à sur l'environnement ouvert au Client et le cas échéant, sur le(s) Matériel(s) du Client ainsi qu'à un transfert de compétences. Le Client fait son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention du Prestataire sur les Matériels notamment sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du fournisseur et / ou du fabricant de ces Matériels. Le Client reconnaît être informé par le Prestataire que la Solution qui ne peut être installée que directement sur les Matériels peut générer une éventuelle incompatibilité avec certaines applications ou logiciels préalablement installés. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas d'incompatibilité entre les logiciels et solutions préexistants et la Solution qui entraînerait des dysfonctionnements. Avant que le Prestataire n'intervienne pour installer la Solution sur le Matériel, le Client s'engage à procéder ou à faire procéder à l'ensemble des sauvegardes nécessaires. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée dans le cas où le Client n'aurait pas, au préalable, pris toutes les précautions utiles relatives à la sauvegarde des données lors de l'installation par le Prestataire de la Solution sur un Matériel du Client.

Prestations de mesure d'audience (spécifiques pour le Web) – Pour les sites Internet du Client créés par le Prestataire et à condition que ceux-ci soient hébergés chez lui, le Prestataire inclut une Prestation de mesure d'audience, réalisée à l'aide d'un outil-tiers. Cette Prestation permet de mesurer certaines métriques relatives à l'audience dudit site, ces métriques pouvant être exploitées par le Client s'il en fait le choix.

Sauvegardes – Par principe, le Prestataire n'effectue pas de sauvegarde de la Solution. Le Prestataire a explicitement informé le Client que celui-ci est responsable de la sauvegarde des données qu'il héberge dans la Solution et des dangers liés à une éventuelle absence de sauvegarde (par exemple en cas de perte ou de dommage affectant les données), et qu'il lui revient de s'assurer de la cohérence et du contenu desdites sauvegardes.

En fonction de la faisabilité (technique, juridique et financière), le Client peut souscrire à des Prestations complémentaires de sauvegarde (de leur réalisation à la supervision des jobs de sauvegarde) proposées par le Prestataire. Les Parties décrivent alors les modalités de ces Prestations complémentaires dans une Offre commerciale ou un Bon de Commande et dans les conditions particulières applicables auxdites Prestations.

Les sauvegardes seront effectuées selon une fréquence définie dans l'Offre commerciale et qui pourra être documentée dans un plan de sauvegarde le cas échéant.

Le Prestataire s'engage à utiliser des méthodes de sauvegarde fiables et appropriées pour assurer la sécurité et l'intégrité des Données sauvegardées. Ces méthodes incluront, sans s'y limiter, la duplication sur des supports physiques et / ou l'utilisation de solutions de stockage en ligne sécurisées.

l'administration et / ou la gestion de tout ou partie de l'Infrastructure du Client et à des transferts de compétences. Le Client fait son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention du Prestataire sur tout ou partie de cette dernière et notamment sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du fournisseur et / ou du fabricant des Matériels qui la composent. Sauf disposition contraire, l'installation de Matériels ne comprend pas l'inventaire du parc qui reste à la charge du Client.

Dans l'hypothèse où le Client décide de confier au Prestataire l'installation du Matériel ainsi que d'éventuels services managés, ce dernier reconnaît et accepte que le Prestataire pourra installer sur ces derniers des agents qui permettront d'y accéder à distance (postes de travail, serveurs, etc.).

Supervision – Le Client peut confier au Prestataire la Supervision de toute ou partie de son Infrastructure afin, notamment, de faire remonter des comportements anormaux ainsi que les signaux faibles, de façon automatique et en temps réel. Les indicateurs sont personnalisables en fonction des équipements supervisés et peuvent être mensuels, annuels ou trimestriels. Selon l'offre souscrite, les Incidents seront traités directement par le Client ou par le service support du Prestataire dans le cadre d'un contrat de maintenance ou contrat temps.

En tout état de cause, la Supervision doit concerner l'ensemble des Utilisateurs du Client. Les modalités d'exécution de la Supervision et notamment la nature du pack souscrit ou encore le périmètre couvert par cette Prestation sont définies dans l'Offre commerciale.

Régie – Les ressources déployées par le Prestataire dans le cadre d'une Régie opèrent sous la supervision du Client, exécutant des tâches conformément aux besoins et facturées en fonction du temps ou des Prestations fournies, conformément aux modalités définies dans l'Offre commerciale. A l'issue de l'intervention, le technicien peut remettre au Client une fiche d'intervention détaillant, notamment le temps passé ainsi que les actions réalisées. La souscription d'une Prestation de Régie implique des actions programmées et planifiées par le Prestataire, telles que détaillées dans le Portail Client et dont l'objet peut avoir été préalablement détaillée dans l'Offre commerciale. Toutefois, le Client reste libre de demander, préalablement à ou durant l'intervention au technicien de modifier les actions programmées et planifiées. Dans ce cas, la modification se fait aux risques et périls du Client qui en accepte toutes les éventuelles conséquences.

Sauvegardes – Par principe, le Prestataire n'effectue pas de sauvegarde du Système d'information. Le Prestataire a explicitement informé le Client que celui-ci est responsable de la sauvegarde des données qu'il héberge dans son Système d'information des dangers liés à une éventuelle absence de sauvegarde (par exemple en cas de perte ou de dommage affectant les données), et qu'il lui revient de s'assurer de la cohérence et du contenu desdites sauvegardes.

Les sauvegardes seront conservées pendant une période convenue entre les Parties, conformément aux exigences légales et réglementaires applicables. À la fin de la période de conservation, les sauvegardes obsolètes seront supprimées de manière sécurisée.

En cas de Prestation de sauvegarde souscrite par le Client auprès du Prestataire, la perte de Données n'est pas considérée comme un dommage indirect au sens de l'article « Responsabilité » des présentes CGS si celle-ci s'inscrit dans une défaillance du système de sauvegarde attribuable au Prestataire. Ce dernier s'engage alors à entreprendre des efforts raisonnables pour restaurer les Données perdues à partir des sauvegardes les plus récentes. Toutefois, le Prestataire ne sera pas tenu responsable des pertes de Données résultant d'événements hors de sa maîtrise et / ou indépendants de sa volonté tels que des catastrophes naturelles, des actes de piratage, des erreurs du Client et / ou de tout autre tiers intervenu sur l'Infrastructure de ce dernier.

Enfin, le Client a la possibilité, par le biais d'une Offre commerciale, de souscrire, à des tests de restauration portant, en principe sur la Prestation de sauvegarde (mais pouvant également concerner une sauvegarde réalisée par le Client ou un tiers). Le Prestataire rappelle au Client qu'il lui revient de décider de la nécessité, pour lui, de les souscrire et le cas échéant, de leur fréquence. Les tests de restauration réalisés par le Prestataire ne portent pas sur la cohérence ni l'intégrité des Données mais sur la bonne exécution des jobs de sauvegarde paramétrés.

6.3. Maintenance

Les conditions de maintenance de la ou des Solution(s) visée(s) par la Commande et éventuellement souscrite par le Client feront l'objet d'un contrat de maintenance ou d'un contrat temps séparé et / ou seront précisées, le cas échéant dans l'Offre commerciale.

Il peut s'agir de :

Maintenance corrective – Le Client peut confier au Prestataire des Prestations de maintenance corrective portant sur les Incidents affectant la Solution et, le cas échéant, des développements spécifiques complémentaires à la Solution. Chaque élément fait l'objet d'une redevance distincte.

Maintenance évolutive – S'agissant des mises à jour et évolution de la Solution, le Client est plus spécifiquement susceptible de souhaiter bénéficier des dernières évolutions et mises à jour de la Solution n'existant pas ou n'étant pas comprises dans le Contrat à la date de signature mais qui peuvent être proposées par le Prestataire. Les mises à jour et évolutions sollicitées ne pourront être réalisées que sous réserve de leur faisabilité (technique, juridique et financière) validée par le Prestataire et / ou l'éditeur (ex : Prestations associées à la migration vers une nouvelle version de la Solution, formation complémentaire etc.). Si souscrite, cette Prestation peut, conformément aux CGMD, être associée à une nouvelle prestation de mise à disposition (ex : la migration vers une nouvelle version de la Solution engendre un nouveau mode de facturation, facturation d'un complément en raison de l'enrichissement de la Solution).

De manière plus générale, les conditions de maintenance du Matériel et / ou de tout ou partie de l'Infrastructure éventuellement souscrites par le Client feront l'objet d'un contrat de maintenance ou d'un contrat temps séparé et / ou seront précisées, le cas échéant dans l'Offre commerciale.

De manière générale, les opérations de maintenance sont définies par le Prestataire mais peuvent faire l'objet d'évolutions sur demande du Client et / ou de ses Utilisateurs lors de leur réalisation.

Il peut s'agir de :

Maintenance corrective – Le Client peut confier au Prestataire des Prestations de maintenance corrective portant sur les Incidents affectant le périmètre convenu entre les Parties. Le montant de la redevance dépend de l'étendue dudit périmètre et peut être réévalué en fonction de son évolution (à la hausse, à tout moment / à la baisse, en fonction des périodes d'engagement).

Maintenance évolutive / patch management – Le Client peut confier au Prestataire la gestion des correctifs, celle-ci étant réalisée selon une récurrence définie entre les Parties. Si la mise en œuvre d'un tel correctif est replanifié ou retardé du fait du Client, le correctif sera, en principe, mis en œuvre par le Prestataire lors de la récurrence suivante, sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable des éventuelles conséquences de la mise en œuvre à une échéance ultérieure.

Il est précisé que la maintenance n'a jamais vocation à remplacer un besoin de formation du Client ou une demande du Client ne s'apparentant pas à un incident ou correspondant à un projet à part entière.

Exclusions des Prestations de maintenance – Les Incidents et leurs conséquences ainsi que la maintenance évolutive ne pourront pas être traités dans le cadre des Prestations de maintenance corrective ou évolutive si l'Incident trouve sa source :

- Dans une action du Client et notamment :
 - o Non-respect des prérequis techniques
 - o Modification apportée par le Client sur le périmètre, sans accord préalable du Prestataire ou allant à l'encontre des prérequis techniques et recommandations formulées par le Prestataire ou l'éditeur (ex : modification de l'environnement technique, de sa configuration, adjonction d'un outil-tiers non-compatible) ;
 - o Non-mise en œuvre des correctifs, procédures de travail et recommandations formulées par le Prestataire permettant d'éviter la reproduction de l'Incident ;
 - o Dans le cas où la décision d'appliquer ou non la version de mise à jour majeure des solutions lorsque préconisée par le Prestataire dans le contexte du Client, revenait au Client qui a décidé de ne pas le faire immédiatement ou d'en reporter la mise en œuvre.
- Dans une cause autre ou extérieure au Prestataire :

- Extérieure et / ou non-imputable au périmètre maintenu (ex : panne de Matériel, du système d'exploitation, non-couverture de réseau, panne du réseau de télécommunication ou de tout autre programme informatique avec lequel la Solution ou le Système d'information est en liaison) ;
- Limitations définies par les Fournisseurs ou expiration des périodes de maintenance communiquées par les Fournisseurs ;
- Cyber-attaques, actes malveillants ou malfaisants, intrusions, présence d'un virus informatique ou tout autre code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication, sans que cette énumération ne soit limitative.

6.4. Conditions applicables à la réception des Prestations

A défaut de conditions dérogatoires précisées dans l'Offre commerciale, les dispositions suivantes sont applicables :

- A l'issue de la Mise en service ou d'une Prestation faisant l'objet d'un livrable (défini par les Parties dans l'Offre commerciale comme étant un « livrable » - ci-après le « **Livrable** »), le Prestataire émettra un procès-verbal de recette qu'il adressera au Client. Le Client disposera d'un délai de huit (8) jours, à compter de la date d'émission de ce procès-verbal de recette pour (i) prononcer la réception sans réserve de la Mise en service ou du Livrable en retournant au Prestataire le procès-verbal de recette dûment signé, ou (ii) prononcer la réception avec réserve(s) de la Mise en service ou du Livrable, en précisant sur le procès-verbal de recette signé, la nature et la raison des réserves. À défaut de manifestation du Client dans le délai de huit (8) Jours susvisé, la Mise en service ou le Livrable sera réputé(e) accepté(e) sans réserve.

En sus du présent article, les Parties peuvent décrire au sein de l'Offre commerciale les différentes phases de validation (certaines n'existant qu'en raison de la taille ou de la complexité du projet) et débouchant sur une phase de mise en production (précédée ou non d'une phase de pré-production). Les Parties peuvent convenir, par le biais de conditions dérogatoires, notamment de l'application de délais différents.

A défaut de conditions dérogatoires précisées dans l'Offre commerciale, les dispositions suivantes sont applicables :

- A l'issue de la Mise en service, le Client disposera d'un délai de huit (8) jours, à compter de la réalisation de la / des Prestation(s) de Mise en service pour prononcer leur réception sans réserve. Cette réception est réputée acceptée à défaut de manifestation du Client dans le délai susvisé ou est prononcée par le Client après acceptation de la fiche d'intervention du Prestataire. Le Client peut également prononcer la réception avec réserve(s) de la Mise en service, en précisant, sur la fiche d'intervention, la nature et la raison des réserves. Le Prestataire disposera alors d'un délai d'un (1) mois pour apporter la (les) correction(s) nécessaire(s). Dans le cas où le Prestataire ne serait pas en mesure d'apporter la (les) correction(s) nécessaire(s) dans ce délai d'un (1) mois, les Parties conviendront d'une solution dans les meilleurs délais.
- Dans le cas où une Prestation fait l'objet d'un livrable (défini par les Parties dans l'Offre commerciale comme étant un « livrable » - ci-après le « **Livrable** »), le Prestataire émettra un procès-verbal de recette qu'il adressera au Client. Le Client disposera d'un délai de huit (8) jours, à compter de la date d'émission de ce procès-verbal de recette pour (i) prononcer la réception sans réserve de la Mise en service ou du Livrable en retournant au Prestataire le procès-verbal de recette dûment signé, ou (ii) prononcer la réception avec réserve(s) de la Mise en service ou du Livrable, en précisant sur le procès-verbal de recette signé, la nature et la raison des réserves. À défaut de manifestation du Client dans le délai de huit (8) Jours susvisé, la Mise en service ou le Livrable sera réputé(e) accepté(e) sans réserve.

Le présent article peut s'appliquer dans le cadre de la réversibilité demandée par le Client, si celle-ci contient des Livrables.

Article 7. Prestations supplémentaires

Le Client est susceptible de demander au Prestataire de prendre en charge des Prestations supplémentaires.

Evolution des Prestations – Dans le cadre de l'exécution du Contrat, il s'agit alors de Prestations complémentaires car elles ne sont pas comprises dans le Contrat à sa date d'acceptation mais s'inscrivent dans le cadre des Prestations proposées par le Prestataire (ci-après les « **Prestations complémentaires** »). Les Prestations complémentaires ne pourront être proposées que sous réserve de leur faisabilité (technique, juridique et financière) ainsi que, dans certains cas, de l'acceptation d'une Offre commerciale préalable par le Client.

Prestations tierces – Certaines prestations sont soumises à des contrats-tiers (ci-après les « **Prestations tierces** ») :

- ➔ **Formation** – En cas de souhait de prise en charge par le client de la formation, la prestation de formation est une Prestation tierce faisant l'objet de conditions générales de formation.
- ➔ **Hébergement** – Le Client est responsable du mode d'hébergement de son contenu (ex : hébergement d'une Solution, d'une sauvegarde etc.). Le mode d'hébergement peut se faire *on premise*, en mode SaaS ou chez un tiers. Il revient au Client de s'enquérir des modalités d'hébergement et de vérifier que celles-ci lui conviennent, par exemple tant sur un plan opérationnel que technique ou encore juridique. En fonction de la faisabilité (technique, juridique et financière), le Client peut souscrire à des Prestations tierces d'hébergement proposées par le Prestataire. Les Parties en décrivent alors les modalités dans une Offre commerciale ou un Bon de Commande soumis au contrat d'hébergement du Prestataire.
- ➔ **Nom de domaine** – Le Prestataire propose au Client de mettre à disposition un ou plusieurs noms de domaine. La Prestation consiste en la réservation (et non pas l'achat) du nom de domaine sur une durée périodique avec reconduction tacite. Le paiement de la redevance est dû dès la réservation dudit nom de domaine, et ce sans

dépendre du fait que les Prestations de Mise en service soient terminées ou non. En cas de résiliation, les Parties peuvent, dans le cadre des Prestations / prestations de réversibilité, mettre en œuvre une procédure de transfert du nom de domaine. A défaut, le nom de domaine redevient disponible à l'issue de la période en cours. Dans tous les cas, la réservation et l'utilisation d'un nom de domaine sont soumises aux conditions légales et contractuelles définies par les gestionnaires de nom de domaine (ex : l'Afnic gère les noms de domaine en .fr). Le Client prend connaissance desdites conditions.

- ➔ **Cybersécurité** – Lorsque le Client souhaite associer des prestations de cybersécurité réalisées par le Prestataire, les conditions de celles-ci sont décrites au contrat de cybersécurité du Prestataire.

Article 8. Mesures de sécurité

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité, selon la nature des Prestations détaillées dans l'Offre commerciale afin de protéger adéquatement la Solution et les développements spécifiques associés contre les menaces, les vulnérabilités et les risques associés. Toutefois, dans la mesure où la Solution peut être fournie par un tiers et / ou hébergée par un tiers, le Client reconnaît spécifiquement que les mesures générales du Prestataire doivent être revues et validées voire complétées par le Client et peuvent voire doivent être complétées par ledit tiers.

La phrase précédente est sans préjudice du fait que le Client reconnaît et accepte que toutes les mesures de sécurité non spécifiquement confiées au Prestataire dans l'Offre commerciale relèvent de sa responsabilité.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité, selon la nature des Prestations détaillées dans l'Offre commerciale afin de protéger adéquatement l'Infrastructure contre les menaces, les vulnérabilités et les risques associés. Toutefois, dans la mesure où le Système d'information du Client peut être fourni ou contenir des éléments de tiers, le Client reconnaît spécifiquement que les mesures du Prestataire peuvent voire doivent être complétées par ledit tiers.

La phrase précédente est sans préjudice du fait que le Client reconnaît et accepte que toutes les mesures de sécurité non spécifiquement confiées au Prestataire dans l'Offre commerciale relèvent de sa responsabilité. Cela comprend, sans s'y limiter, la surveillance continue, la gestion des incidents, la remédiation, la gestion des correctifs (*patch management*), ainsi que toute autre mesure de nature à améliorer le niveau de sécurité du Système d'information du Client.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable des incidents de sécurité et de cybersécurité résultant de la négligence ou du manquement du Client et / ou de tout autre tiers, à ses obligations en matière de sécurité et de cybersécurité, conformément aux termes du Contrat souscrit et de l'Offre commerciale.

Article 9. Propriété du Matériel

Dans le cadre du Contrat, du Matériel peut être mis à la disposition du Client par le Prestataire :

- La vente d'un Matériel fourni par le Prestataire est soumise aux conditions générales de vente du Prestataire (ci-après les « **CGV** ») qui rappellent, notamment, que le vendeur conserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement complet et effectif du prix par le Client.
- Dans le cas où le Matériel demeure la propriété exclusive du Prestataire ou desdits tiers, le Client s'engage à ne pas porter atteinte et à respecter un tel droit de propriété. A l'issue du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage le cas échéant à restituer le Matériel mis à disposition au Prestataire dans l'état dans lequel il se trouvait au jour de la mise à disposition. Les coûts de restitution comprenant les frais de conditionnement et de transport sont à la charge du Client et font l'objet d'une facturation spécifique, hors du Contrat. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur le Matériel du Prestataire, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Prestataire, afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client, celui-ci avisera immédiatement le Prestataire.

Article 10. Portail Client

Le Portail Client est une plateforme en ligne mise à disposition par le Prestataire afin de faciliter la gestion et le suivi des Prestations souscrites pour le Prestataire. Le Prestataire fournira au Client des identifiants personnels et sécurisés permettant d'accéder au Portail Client.

À travers le Portail Client, le Client pourra consulter et administrer tout ou partie des Prestations souscrites, incluant, notamment, l'accès aux contrats et Offres signés, à ses contacts privilégiés, à ses factures, au suivi de ses échanges, à la planification et aux modalités de réalisation des Prestations (ex : Régie), aux demandes d'ajout de tâches, au suivi de(s) projet(s), aux informations techniques propres au Client (ex : Dossier technique) aux demandes de création de Tickets ainsi qu'aux Déclarations d'incidents.

Le Client est responsable de la précision des informations fournies via le Portail Client. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences résultant d'informations erronées. Le Client s'engage à utiliser le Portail Client conformément aux lois en vigueur et à ne pas porter préjudice aux services fournis par le Prestataire ou à d'autres utilisateurs. Toute utilisation abusive ou frauduleuse du Portail Client est strictement interdite. Le Prestataire met en place des mesures de sécurité afin de protéger les Données à caractère personnel du Client stockées sur le Portail Client. Cependant, il incombe au Client de maintenir la confidentialité de ses identifiants. Bien que le Prestataire s'efforce de garantir un accès ininterrompu au Portail Client, des périodes d'interruption peuvent survenir pour des raisons de maintenance ou de mises à jour.

Article 11. Paiement

11.1. Prix applicable

Le prix applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la commande par le Prestataire, sur la base des tarifs communiqués au Client sur l'Offre commerciale. Les prix sont valables pour la durée de validité de l'Offre commerciale, qui est indiquée sur celle-ci ou à défaut, qui sont valables quinze (15) jours à partir de la date d'envoi du devis.

11.2. Facturation

Le Client s'engage à verser au Prestataire, selon la fréquence convenue entre les Parties, les sommes facturées selon les conditions définies dans le Contrat, en contrepartie de l'exécution des Prestations.

Les sommes dues sont indiquées en Euros et s'entendent hors taxe et hors frais.

Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter au Prestataire des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du Contrat ou d'un Bon de commande entraînera un ajustement corrélatif des prix pour que le Prestataire perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans le document concerné.

Toute modification du champ des Prestations donnera automatiquement et immédiatement lieu, sauf mention contraire dans le Bon de commande, au recalcul du montant, sans que ce changement n'affecte ni la durée de la Prestation concernée (sauf accord contraire entre les Parties, ni sa date d'échéance. En cas de souscription à des Prestations complémentaires, le montant des sommes ainsi que la période d'engagement seront précisés dans le Bon de commande correspondant auxdites Prestations complémentaires.

Article 12. Paiement

12.1. Conditions et délais de paiement

Le paiement des sommes dues par le Client se fera au plus tard dans un délai maximum de trente (30) jours net date de facture et payable, en principe, par prélèvement automatique, ou par virement, sauf mention contraire figurant dans le Bon de commande concerné. Le Prestataire n'accepte aucun paiement en espèces.

A titre purement indicatif, les prélèvements sont réalisés en principe entre 0 et 7 jours calendaires avant la date d'échéance inscrite sur la facture.

En cas de paiement par chèque, le Prestataire met le chèque à l'encaissement à sa réception. Le Prestataire considère les paiements du Client comme définitifs uniquement après encaissement effectif des sommes dues.

Le Prestataire se réserve le droit de limiter l'encours du Client.

Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

Le Client informe le Prestataire, par notification dûment motivée et dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception d'une facture de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. En cas de litige, les sommes facturées au Client restent exigibles par le Prestataire, le montant non-contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prennent les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue avant le terme du délai de paiement mentionné ci-dessus.

Le Prestataire peut, sous réserve de prévenir le Client par écrit quinze (15) jours auparavant, opérer le paiement par compensation des sommes qu'ils se doivent mutuellement au titre du Contrat, ce que le Client accepte expressément.

12.2. Défaut ou retard de paiement

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit (*i.e.* sans formalité ni mise en demeure préalable) l'application :

- D'un intérêt de retard égal à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal sur le montant TTC des Prestations objet de la commande, le taux étant calculé *pro rata temporis*, par période d'un mois calendaire, tout mois commencé étant comptabilisé comme mois entier ;
- D'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévues à l'article L.441-10 du Code de commerce ou toute disposition qui s'y substituerait.

Néanmoins, si les frais de recouvrement exposés par le Prestataire sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Prestataire pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Le non-paiement, total ou partiel, par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par le Prestataire au titre du Contrat, qui deviendront ainsi immédiatement exigibles par le Prestataire.

12.3. Indexation / évolution du montant

Les prix unitaires restent par principe inchangés durant la période d'engagement.

Toutefois, pendant la période d'engagement, ces prix peuvent faire l'objet d'une révision tarifaire à échéances régulières ou appliquée ponctuellement dans le cas où l'le Fournisseur ferait évoluer sa tarification (non-imputable au Prestataire et hors de son contrôle) ou de manière plus globale, dans le cas d'un changement imprévisible de circonstances applicable au Prestataire. Le changement de tarification sera automatiquement appliqué sur la ou les factures concernées par cette modification, sauf dans le cas d'un changement imprévisible de circonstances, auquel cas le Prestataire communique l'information au Client par e-mail ou par courrier. Dans ce cas, et sauf lorsqu'un délai différent est mentionné dans le courrier

d'information, le nouveau tarif s'applique deux (2) mois après la notification simple par e-mail ou par courrier au Client. Le courrier d'information pourra préciser les conditions éventuelles permettant de résilier la partie du Bon de commande correspondant en application du Contrat de distribution le cas échéant.

En outre, le prix des Prestations est réactualisé par le Prestataire annuellement en appliquant le taux le plus élevé entre un taux de deux (2) % et l'indice d'évolution Syntec calculé au cours du trimestre précédant la date-anniversaire du Contrat. Lorsque l'indice Syntec est appliqué, le mode de calcul est le suivant :

La redevance appelée R1 sera de :

$$R1 = R0 \times (\text{Syntec } S1 / \text{Syntec } S0)$$

Où :

R0 = Prix d'origine pour la première année et dernier prix révisé pour les autres années

R1 = Prix révisé

Syntec S0 = Valeur de l'indice Syntec d'origine pour la première année et valeur de l'indice Syntec pour le dernier prix révisé

Syntec S1 = Valeur de l'indice Syntec pour la révision

Le prix ainsi recalculé s'appliquera à compter de la date-anniversaire du Bon de commande concerné.

Article 13. Résiliation

Les Prestations pourront être résiliées, sous les conditions et selon les modalités suivantes, sauf disposition contraire figurant dans l'Offre commerciale, étant précisé que le Bon de commande prendra fin uniquement si toutes les Prestations ont été résiliées. Le Contrat prendra fin si tous les Bons de commande ont été résiliés.

13.1. Résiliation pour convenance

Sauf mention contraire dans l'Offre commerciale s'agissant des modalités de résiliation ou d'une éventuelle période d'engagement (pouvant être différente en fonction des Prestations concernées et de s'il s'agit de Prestations ponctuelles ou récurrentes), chaque Partie est habilitée à résilier tout ou partie des Prestations récurrentes, de plein droit et à l'issue de la période en cours, moyennant un préavis de trois (3) mois, par notification écrite à l'autre Partie.

13.2. Résiliation pour faute

En cas de constatation d'une faute grave ou d'une violation substantielle des termes et conditions des présentes par l'une des Parties, l'autre Partie se réserve le droit de résilier le Contrat avec effet différé de 30 jours à compter de la notification écrite adressée à la Partie en faute. La Partie en faute aura alors la possibilité de remédier au manquement pendant cette période de préavis. Si la Partie en faute parvient à corriger le manquement de manière satisfaisante dans les trente (30) jours impartis, la résiliation ne sera pas mise en œuvre.

13.3. Conséquences de la résiliation

Les Parties conviennent qu'à compter de la date effective de résiliation de tout ou partie des Prestations, le Prestataire ne pourra plus être tenu pour responsable des Prestations qu'il ne réalise plus.

De manière globale, le Prestataire ne prend jamais aucun engagement relatif :

- A l'atteinte d'objectifs généraux ou spécifiques recherchés par le Client tels que des objectifs de gains de productivité ;
- Au bon fonctionnement des Prestations à la date effective de résiliation dans un environnement autre (ex : fonctionnement des développements spécifiques, mise en œuvre de mesures de sécurité définies selon un périmètre existant et pouvant être différent à la date effective de résiliation ou à la date de fin d'éventuelles prestations de réversibilité) ;
- A la définition de la stratégie informatique du Client.

Sort des développements – Le Client peut avoir commandé la réalisation des développements spécifiques par le Prestataire sur une Solution ou bien une Solution développée par le Prestataire. Dans ce cas, il est entendu que l'utilisation de ces éléments après la fin du Contrat sera, sauf accord contraire entre les Parties, soumise aux modalités suivantes :

- D'une part, le Prestataire peut en concéder, à destination uniquement du Client et à l'exclusion de tout autre tiers, et pour ses seuls besoins internes, un droit d'utilisation soumis à redevance complémentaire.
- D'autre part, les Parties conviendront des éventuelles modalités liées à la maintenance, celle-ci pouvant être arrêtée à la discrétion du Prestataire, qui devra en informer le Client dans les meilleurs délais, sauf si cet arrêt est motivé par des modifications relatives à une Solution de tiers (ex : arrêt de la maintenance ou de commercialisation d'une Solution, migration de l'hébergement etc.).

- Enfin, de manière globale, le Prestataire ne prend aucun engagement quant au fonctionnement desdits développements dans un environnement autre ou dans une configuration autre et alerte le Client d'éventuels dysfonctionnements, altérations de données ou failles de sécurité associés.

Article 14. Réversibilité

Principe – Sauf dispositions contraires, les Parties conviennent qu'à l'expiration du Contrat ou en cas de résiliation de tout ou partie de ce dernier, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire assurera, si nécessaire, la réversibilité des Prestations concernées, à condition que le Client en ait fait la demande écrite au plus tard un (1) mois après la fin du Bon de commande. A titre de clarification, les Prestations de réversibilité consistent en la fourniture d'informations techniques relatives aux Prestations, sous réserve que l'information demandée ne soit pas assimilée à un savoir-faire du Prestataire, et toute autre Prestation en lien avec le Contrat, proposée par le Prestataire (sur demande ou non du Client) et acceptée par le Client.

En parallèle, le Client s'engage de son côté à fournir toute l'assistance requise pour mener à bien la migration des Prestations. Les conditions du Contrat continueront à s'appliquer jusqu'au terme de la période de réversibilité, à l'exception des dispositions relatives aux engagements de qualité de service le cas échéant.

Délais – Dans tous les cas, le délai de mise en œuvre des Prestations de réversibilité est à convenir entre les Parties, mais doit rester raisonnable au regard des impératifs techniques. Sauf accord contraire entre les Parties, le délai ne doit en tout état de cause pas excéder six (6) mois.

Délais – Dans tous les cas, le délai de mise en œuvre des Prestations de réversibilité est à convenir entre les Parties, mais doit rester raisonnable au regard des impératifs techniques. Le délai ne doit en tout état de cause pas excéder trois (3) mois.

Coût – Le Client supportera seul le coût de la réversibilité. Le Prestataire fera parvenir au Client un devis au préalable, détaillant les Prestations de réversibilité, le Matériel nécessaire et leur coût. Cette Prestation complémentaire ne libère pas le Client du coût de l'exécution normale des Prestations inscrites au Contrat et ce jusqu'à la réalisation desdites Prestations complémentaires de réversibilité. Le déclenchement des Prestations de réversibilité sera subordonné à l'acceptation par le Client du devis.

Cet article n'engage le Prestataire que dans la mesure des moyens dont il dispose et que ne saurait avoir pour conséquence de délier l'éditeur (ou de manière plus globale tout tiers) de la part des prestations de réversibilité qu'il(s) doit(en)t réaliser ni le Client d'en tenir compte dans les délais de réalisation et les montants engagés. A ce titre, le Client fait, d'une part, son affaire d'impliquer lesdits tiers en temps nécessaire et à souscrire auprès de ceux-ci les prestations éventuellement nécessaires à la réversibilité et devant être réalisées par ces derniers.

Les Prestations de réversibilité peuvent nécessiter l'implication de tiers (ex : repreneur *etc.*). Dans ce cas, le Client fait son affaire de les impliquer en temps nécessaire.

Sort des données – En cas de remise par le Prestataire d'informations demandées par le Client, ce dernier s'engage à vérifier la bonne restitution desdites informations dans les quarante-huit (48) heures. Sans retour de la part du Client, il est réputé avoir reçu et accusé réception de la restitution desdites informations.

Dans le cas où le Prestataire dispose de données du Client sur ses systèmes, il procédera à leur destruction après un délai maximal de trente (30) jours suivant leur remise au Client ou au nouveau prestataire ou, si le Client n'a pas souhaité la réversibilité, après un délai maximum de trente (30) jours après l'expiration du délai laissé au Client pour demander la réversibilité.

Article 15. Responsabilité

Obligations de moyens – Dans le cadre de l'exécution des Prestations et sauf disposition contraire, le Prestataire est soumis à une obligation générale de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée que dans le cadre d'une faute prouvée. Lorsqu'il agit en tant qu'utilisateur d'éléments de tiers (ex : d'une Solution logicielle ou applicative – en ce incluant notamment une Solution open source, des Matériels et / ou autres infrastructures développés, conçus et / ou fournis par des tiers), le Prestataire ne saurait garantir que les Prestations soient totalement ininterrompues, sans incident et offrant un niveau de sécurité sans faille.

Le Prestataire prendra toutes les mesures raisonnables et conformes à l'état de la technique au jour de la survenance d'un incident pour remédier le plus rapidement possible à toute défaillance pouvant lui être imputable (interruption, erreur, etc.) et dans la mesure des Prestations qui ont été effectivement souscrites par le Client. Il mettra en œuvre tous les moyens appropriés dont il dispose ou dont il pourra disposer, dans la limite de ses moyens financiers et au regard de l'économie du Bon de commande, aux fins de parer à de tels dysfonctionnements, dans les conditions définies dans l'Offre commerciale.

Exclusion des dommages indirects – En aucun cas, le Prestataire ne sera responsable des dommages indirects résultant de l'exécution des Prestations souscrites dans le cadre du Contrat. Par dommages indirects, on entend notamment, sans que cette liste soit limitative, les pertes de gains ou de profits, perte de chance, dommages commerciaux, pertes de données les conséquences de plaintes, réclamations contre le Client, ou encore l'implication de tiers notamment en raison de l'indisponibilité ou l'impossibilité d'utiliser les services de télécommunication inclus dans les Prestations.

Le Client reconnaît que la fiabilité et la sécurité de tout système informatique dépendent également des mesures de précaution et de sauvegarde prises par le Client. Par conséquent, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de pertes ou dommages causés par la négligence du Client en matière de sauvegarde et de sécurité de ses systèmes.

Responsabilité – En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire, en cas de dommages directs survenus au Client, pour quelle que raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder la somme due par le Client au titre du Bon de commande, au cours des six (6) derniers mois précédant le sinistre. La responsabilité du Prestataire ne pourra toutefois être exclue ou plafonnée en cas de dommages corporels ou de dommages causés par le dol ou la faute lourde telle que définie par la jurisprudence.

Article 16. Confidentialité

Les Parties conviennent de préserver la confidentialité des informations pouvant être qualifiées comme telles au sens du présent Contrat et échangées dans le cadre des Prestations, exception faite des informations présentes dans le domaine public.

Les « informations confidentielles » au sens du présent Contrat désignent toute information, de quelque nature qu'elle soit, relative au Contrat, et notamment les informations :

- Auxquelles chacune des Parties aura eu accès ou qu'elle a eu et/ou aura à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat, que ces informations aient été acquises directement ou indirectement au cours des discussions ou d'investigations entre les Parties, qu'il s'agisse de documents d'ordre technique, scientifique, commercial ou financier, délivrés et/ou simplement présentés ; ou
- Qui lui ont été transmises sous forme visible ou tangible ou graphique et désignées comme étant, ou pouvant raisonnablement être présumées comme étant confidentielles et/ou la propriété de l'autre Partie ;
- Transmises oralement et désignées comme étant, ou pouvant raisonnablement être présumées comme étant confidentielles et/ou la propriété de l'autre Partie, étant entendu que de telles informations seront protégées selon les termes du Contrat.

Chaque Partie s'engage, pendant la durée de la réalisation des Prestations au profit du Client, à prendre, à l'égard des tiers et de son personnel concerné par l'exécution des Prestations, toutes dispositions appropriées pour faire respecter cet engagement et plus particulièrement à faire signer des clauses de confidentialité. Cet engagement se poursuivra pendant toute la durée du Contrat ainsi que durant une durée de trois (3) ans à l'issue de ce dernier. En tout état de cause, la reproduction et l'utilisation par le Prestataire, à d'autres fins que la fourniture des Prestations, des éléments transmis par le Client (données, fichiers...) ou dont il pourrait avoir accès à cette occasion sont interdits sans l'autorisation écrite et préalable du Client et sont couverts par les dispositions du présent article.

Article 17. Publicité – Références commerciales

Nonobstant les dispositions relatives à la confidentialité et sauf mention particulière du Client sur un Bon de commande, le Client autorise le Prestataire à faire figurer son nom sur la liste de ses références commerciales, ce droit incluant notamment la possibilité de faire état de la relation commerciale entretenue avec le Client, du nom du Client, d'une description succincte des Livrables, Produits, Solutions et / ou Prestations associées, à titre de référence.

Article 18. Protection et sécurité des Données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire peut être amené, à intervenir tant en qualité de responsable de traitement que de sous-traitant pour le compte et sur les instructions du Client. Le Prestataire s'engage en tout état de cause à réaliser ses traitements conformément à la réglementation applicable et notamment au Règlement (UE) n°2016/679 (dit « RGPD »), ainsi qu'à mettre en œuvre toute mesure technique, logique et organisationnelle nécessaire et appropriée permettant de garantir le niveau de sécurité le plus adapté aux risques encourus lors du traitement de ces Données à caractère personnel, et ce afin d'empêcher, dans la mesure du possible, toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisé à celles-ci (ex : de mesures prises : stockage des données à caractère personnel dans un environnement d'exploitation sécurisé, uniquement accessible aux personnes habilitées et tenues de respecter la confidentialité des données en cause).

Lorsqu'il agit en qualité de responsable de traitement, le Prestataire traite notamment ces Données à caractère personnel à des fins de réalisation d'opérations administratives liées aux contrats, commandes, réceptions, factures, règlements et impayés ou encore à des fins de prospection et de développement commercial.

Conformément à la réglementation applicable, chaque personne concernée par un des traitements mentionné ci-dessus dispose, selon le traitement en cause, des droits suivants : droit d'information, d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, d'opposition, à la portabilité ou encore de retrait du consentement. Pour toute question ou information complémentaire relative à la protection des données à caractère personnel (y compris l'exercice des droits), la personne concernée par les traitements réalisés par le Prestataire peut :

- Consulter la politique de confidentialité du Prestataire, accessible sur son site internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/mentions-legales/> ; et / ou
- Contacter le référent à la protection des données du Prestataire, par e-mail à l'adresse suivante : rdcp@oci.fr.

Lorsqu'il agit en qualité de sous-traitant, le Prestataire s'engage à ce titre à traiter les Données à caractère personnel qui lui sont confiées conformément aux dispositions des conditions particulières relatives à la sous-traitance de données à caractère personnel applicables au présent Contrat et reprenant à tout le moins les principes suivants :

- **Traitement déterminé** : le Prestataire s'engage à traiter les Données à caractère personnel uniquement sur instruction du Client et conformément aux finalités définies pour chaque traitement spécifique ;

- **Mesures de sécurité** : le Prestataire mettra en place les mesures de sécurité nécessaires pour prévenir tout accès non autorisé ou utilisation illicite des Données à caractère personnel ;
- **Notification des violations** : Si une violation de sécurité survient, potentiellement préjudiciable aux droits et libertés des personnes concernées, le Prestataire s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quarante-huit (48) heures sur les jours ouvrés ;
- **Restitution et / ou effacement** : À la fin de chaque traitement, le Prestataire restituera les Données à caractère personnel au Client ou les effacera, conformément aux instructions du Client, le Prestataire alertant le Client que cette demande, par cohérence, doit tenir compte des modalités applicables à la fin des Prestations (et notamment à la réversibilité) ;
- **Collaboration** : le Prestataire assistera le Client dans le respect des droits des personnes concernées et dans la réponse aux demandes des autorités de protection des données.

Les Conditions particulières sont disponibles sur le site internet du Prestataire à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/>.

Article 19. Force majeure

Une situation de force majeure peut être caractérisée dans les cas suivants : une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre, d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électriques, d'acte de piratage informatique ou plus généralement tout autre évènement présentant les caractéristiques définies par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française.

Absence de responsabilité – En cas de situation de force majeure, aucune des Parties ne peut être responsable de la non-exécution de ses obligations au titre du Contrat.

Information – La Partie affectée par un cas de force majeure en informe immédiatement l'autre Partie par notification en justifiant des circonstances exceptionnelles qui rendent impossible l'exécution de ses obligations contractuelles, en indiquant les Prestations concernées et en produisant toutes justifications utiles.

Résiliation – Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des Prestations concernées. Si le cas de force majeure se prolonge pendant plus de trois (3) mois, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante pour chacune d'entre elles dans le délai d'un (1) mois suivant l'expiration de la période de trois (3) mois précitée et pourront résilier par notification le Bon de Commande dont l'exécution ne peut plus être assurée sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie. La résiliation intervient à la date de réception de la notification.

Article 20. Propriété intellectuelle

20.1. Principes

Sauf dérogation expresse, le Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle autres que la concession des droits nécessaires à l'exécution par le Prestataire de ses obligations au titre du Contrat. Chaque Partie s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie.

Sauf disposition contraire et écrite, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle résultant et / ou associés aux Prestations, y compris mais sans s'y limiter, les logiciels, les développements, les codes source, la documentation, les supports de formation et autres créations, appartiennent au Prestataire et / ou à ses Fournisseurs. Par extension, toutes les améliorations, modifications ou développements apportés aux livrables ou aux créations originales fournis par le Prestataire dans le cadre de l'exécution des Prestations, demeurent la propriété exclusive du Prestataire. Les présentes CGS ne confèrent au Client aucun droit sur un quelconque produit pour lequel le Prestataire détient une licence. Tout produit pour lequel le Prestataire détient une licence sera soumis aux conditions générales qui régissent l'utilisation d'un tel produit. Le Client souscrit auprès du Prestataire ou auprès des éditeurs de logiciels les licences conformément aux conditions d'utilisation définies par ces éditeurs.

20.2. Licence d'utilisation

Selon la nature des Prestations souscrites, le Prestataire concède au Client, en contrepartie du paiement du prix, un droit d'utilisation personnel, non-exclusif, non-cessible, non transférable, pour la France, pour la durée du Contrat et pour les besoins internes du Client et les finalités du Contrat, sur les Solutions mises à disposition du Client et / ou ses Utilisateurs par le Prestataire ou fournies au Client et / ou ses Utilisateurs par le Prestataire au titre du Contrat. Pour rappel, les modalités contractuelles de relatives à la mise à disposition de la Solution sont définies dans les CGMD.

20.3. Contenu du Client

Le Client garantit au Prestataire qu'il détient tous les droits nécessaires sur le contenu fourni et / ou rendu accessible dans le cadre des Prestations. Le Client accorde au Prestataire, pour la durée des Prestations, un droit d'utilisation de ses contenus, dans le seul but de fournir les Prestations souscrites.

Lorsque le Prestataire intervient dans l'intégration ou la migration des Contenus sur la Solution, les Contenus sont fournis par le Client et sont intégrés en l'état par le Prestataire, sans faire l'objet d'une vérification préalable par ce dernier.

Article 21. Assurance

Le Prestataire déclare être assuré pour toutes les conséquences dommageables dont elle pourrait être tenue responsable dans le cadre de l'exécution des Prestations, auprès d'une compagnie d'assurance de premier rang, notoirement solvable. Chaque Partie fait son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés.

Sur simple demande, chaque Partie fournit à l'autre une attestation d'assurance attestant de la souscription des polices décrites ci-dessus.

Article 22. Prescription

Aucune réclamation ou action en justice à quelque titre que ce soit du Client ne sera recevable passé un délai de trois (3) ans après la survenance du fait générateur.

Article 23. Imprévision

Les Parties reconnaissent le plein effet de l'article 1195 du Code civil et par conséquent acceptent de renégocier les conditions d'une commande dans le cas où un changement de circonstances imprévisibles lors de l'acceptation de la commande par le Vendeur rendrait son exécution excessivement onéreuse alors qu'elle n'avait pas accepté d'en assumer le risque. Le cas échéant, le Vendeur continuera à exécuter ses obligations durant la renégociation. En cas de refus ou d'échec de la renégociation, les Parties peuvent convenir de la résiliation de la commande concernée d'un commun accord ou, en l'absence d'accord, demander la révision ou la résiliation judiciaire de la commande.

Article 24. Lutte contre le travail dissimulé

Le Prestataire déclare être en conformité avec les dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre le travail dissimulé, telles que définies dans le Code du travail français.

Le Prestataire s'engage à respecter toutes les obligations découlant de la législation en vigueur concernant la déclaration et le paiement des cotisations sociales et des impôts liés à l'exécution des Prestations.

Le Client se réserve le droit de demander, à tout moment, tout justificatif démontrant la conformité du Prestataire en matière de lutte contre le travail dissimulé.

En cas de non-respect avéré des obligations légales relatives à la lutte contre le travail dissimulé, le Bon de commande concerné pourra être résilié de plein droit, sans préjudice des recours légaux et indemnitaires dont dispose le Client.

Article 25. Non-sollicitation du personnel

Pendant la durée des Prestations souscrites et pour une période de vingt-quatre (24) mois à compter de leur cessation, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage formellement à ne pas solliciter, embaucher ou retenir les services, directement ou indirectement, de tout employé ou sous-traitant (et notamment ses Affiliés) du Prestataire intervenant dans la réalisation des Prestations et de manière plus globale dans l'exécution du Contrat.

Le Client reconnaît que le Prestataire et ses Affiliés ont investi du temps, des ressources et des compétences dans le recrutement et la formation de leur personnel, et que la sollicitation de ce personnel pourrait leur causer un préjudice significatif.

En cas de violation de cette clause, le Client convient de verser au Prestataire une indemnité équivalente à un (1) an de rémunération brute de chaque employé ou sous-traitant sollicité, embauché ou retenu, sans préjudice du droit pour le Prestataire de demander des dommages et intérêts supplémentaires s'il prouve un préjudice supérieur.

Article 26. Sous-traitance

Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire est libre de recourir aux sous-traitants de son choix pour faire exécuter tout ou partie des Prestations, notamment à ses Affiliés. Les sous-traitants peuvent être nommés dans l'Offre commerciale et / ou tout autre document tiers, y compris des Conditions particulières. Le Prestataire informera le Client des autres sous-traitants retenus et sera garant envers le Client de la bonne exécution de leur prestation.

Le Client autorise expressément le Prestataire à changer de sous-traitant / fournisseur à tout moment. Ce changement n'est pas soumis à une information préalable du Client par le Prestataire si le niveau des Prestations reste le même. Le Prestataire s'engage à sélectionner un fournisseur proposant des prestations au moins équivalentes en termes de performance, de telle sorte qu'aucun changement ne soit perceptible pour le Client. Ce changement n'ouvre pas de droit spécifique à la résiliation pour le Client, sauf accord contraire entre les Parties.

Article 27. Cession

Le Client reconnaît que le Prestataire peut librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu d'un Bon de commande. En cas de cession ou transfert d'un Bon de commande par le Prestataire, cette dernière sera libérée envers le Client de toutes les obligations qui lui incombaient en vertu dudit Bon de commande soumis au Contrat. En outre, le Prestataire devra communiquer la totalité des documents à son ayant-droit, qui sera soumis aux mêmes obligations que celles qui lui sont applicables, telles que définies dans les CGS et l'Offre commerciale.

Le Client s'interdit formellement de céder, transférer ou transmettre tout ou partie des droits et / ou obligations découlant du Contrat, sauf les cas prévus ci-dessous.

Par dérogation aux dispositions ci-dessus, le Contrat lie les Parties ainsi que leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés, en particulier en cas de changement de contrôle ou de fusion d'une Partie, soit par absorption du fait d'une société

tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission, d'apport partiel d'actifs ou autres opérations de concentration et de restructuration.

Article 28. Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des CGS sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée.

Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapportera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée, et vu l'intention initiale des Parties, de manière notamment à maintenir l'équilibre économique du contrat. Les mêmes principes s'appliqueront en cas de dispositions incomplètes.

Article 29. Indépendance des Parties

Aucune des Parties ne pourra se réclamer des dispositions du Contrat pour revendiquer la qualité d'agent, de représentant ou de préposé de l'autre Partie, afin de faire prévaloir un lien de subordination entre les deux Parties. Chacune des Parties conserve son entière autonomie, ses responsabilités et sa clientèle propres.

Le Prestataire exécutera les Prestations en toute indépendance, que ce soit dans ses propres locaux ou dans les locaux du Client. Le personnel du Prestataire demeure sous l'autorité de cette dernière et se conforme aux directives qui lui seront données par le Prestataire.

L'ensemble du personnel de chaque Partie ayant vocation à intervenir dans le cadre du Contrat demeure sous la responsabilité de celle-ci. Aucune Partie ne peut donner d'ordre au personnel de l'autre Partie.

Article 30. Loi applicable et compétence juridictionnelle

Le droit français régit les présentes CGS et les opérations qui en découlent.

En cas de difficulté dans l'exécution du Contrat et avant la mise en œuvre des conditions de résiliation de ce dernier, chacune des Parties s'engage à chercher dans un premier temps une solution amiable au différend qui les oppose. Pour ce faire, les Parties désigneront deux personnes dûment habilitées à cet effet. Ces personnes se réuniront à l'initiative de la Partie la plus diligente dans les trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception demandant la tenue d'une réunion de conciliation. L'ordre du jour de cette réunion est fixé par la Partie qui prend l'initiative de la conciliation. Les décisions prises par les Parties au cours de cette réunion feront l'objet d'un avenant daté et signé par les Parties.

EN CAS DE LITIGE RELATIF A LA FORMATION, A L'INTERPRETATION, A L'EXECUTION OU A LA RESILIATION DE LA COMMANDE ET A DEFAUT DE PARVENIR A UNE CONCILIATION AMIABLE ENTRE LES PARTIES, DANS UN DELAI MAXIMUM DE TRENTE (30) JOURS A COMPTER DE LA NOTIFICATION DES GRIEFS PAR LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE, COMPETENCE EST ATTRIBUEE AUX TRIBUNAUX DU SIEGE SOCIAL DU PRESTATAIRE COMPETENTS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES PAR VOIE DE REFERE OU REQUETE.