

Conditions générales de services

PRÉAMBULE

La société EXAPRISM SAS, société par actions simplifiée au capital de 5.000 €, dont le numéro de SIRET est le suivant : 89161637700018 (R.C.S Paris), dont le numéro de TVA intracommunautaire est le suivant : FR35891616377 et dont le siège social est situé au 66 avenue des Champs-Élysées, à Paris (75008), (ci-après désignée « EXAPRISM ») est une entreprise de service du numériques ayant développé une offre unique associant à la fois solutions technologiques et services pour répondre aux besoins des entreprises dans plusieurs domaines clés : Workplace, Logiciel et Software Asset Management, Enterprise Infrastructure, Réseaux et Sécurité, Mobilité et Nouveau Poste de Travail, Infogérance et Maintenance, Datacenter Services et Cloud et Assistance Technique. Après avoir pris connaissance des caractéristiques de la proposition commerciale de EXAPRISM décrivant les prestations et leur prix (ci-après les « Prestations ») pour l'Infrastructure Client objet des Prestations et désignée dans la proposition de service EXAPRISM, et s'être assuré de l'adéquation de ceux-ci avec ses besoins, le client de EXAPRISM (ci-après le « Client ») a souhaité faire réaliser lesdites Prestations par EXAPRISM dans les conditions des présentes. L'acceptation de la proposition commerciale EXAPRISM par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

La Proposition EXAPRISM a une durée de validité de trente (30) jours à compter de sa date d'émission, sauf dispositions contraires de celle-ci.

EXAPRISM pourra également réaliser, à la demande du Client, des prestations optionnelles sur la base de bons de commande complémentaires émis par le Client aux conditions définies au devis ou à la grille tarifaire correspondantes, qui seront soumises aux présentes Conditions Générales.

EXAPRISM et le Client sont ci-après individuellement désignés par « Partie » et collectivement par « Parties ». La Proposition EXAPRISM a une durée de validité de trente (30) jours à compter de sa date d'émission, sauf dispositions contraires de celle-ci.

1. DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

Contrat : désigne l'ensemble constitué par les Conditions Générales et l'Offre de EXAPRISM acceptée par le Client, à l'exclusion de tout autre document.

Constructeur : désigne toute société fabriquant le matériel inclus dans l'Infrastructure Client. Le Client fait son affaire des relations avec les Constructeurs pour l'acquisition et la maintenance des matériels, sauf si EXAPRISM fournit le matériel dans le cadre de son Offre ou se voit confier les prestations de maintenance dans le cadre des Prestations.

Données : désigne les données, contenus et fichiers du Client. Les Données demeurent la propriété et la responsabilité du Client.

Données Personnelles : désigne les données dont la collecte, l'usage et le traitement est réglementé en France par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données ») et la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et qui selon cette loi est définie comme toute information relative à une personne physique ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

Editeur : désigne toute société éditrice du ou des logiciel(s) inclus à l'Infrastructure Client. Sauf si EXAPRISM fournit le logiciel dans le cadre de sa Proposition, le Client fait son affaire de ses relations avec les Editeurs pour leur acquisition, leur maintenance, leur évolution et leur conformité.

Infrastructure Client : désigne l'ensemble des serveurs, ressources systèmes (matérielles ou virtuelles) et ressources réseaux ainsi que les moyens techniques et logiciels appartenant à ou loués par le Client, et objets des Prestations de EXAPRISM. Le Client détermine sous sa responsabilité les logiciels et matériels qu'il inclut à l'Infrastructure Client et soumet aux Prestations de EXAPRISM, après acceptation de EXAPRISM.

Infrastructure EXAPRISM : désigne l'ensemble des serveurs, ressources systèmes (matérielles ou virtuelles) et ressources réseaux ainsi que les moyens techniques et logiciels appartenant à ou loués par EXAPRISM pour exécuter les Prestations. Sauf si des éléments sont fournis par le Client, l'Infrastructure EXAPRISM est sous la responsabilité de EXAPRISM.

Jour(s) : désigne, sauf stipulations contraires dans l'Offre et les présentes Conditions Générales, les jours ouvrés en France compris entre le lundi et le vendredi inclus (que le mot apparaisse avec une majuscule ou pas).

Livrable : désigne tout élément (logiciel, documentaire ou graphique) éventuellement fourni par EXAPRISM au Client en exécution des Prestations. Le cas échéant, la liste des Livrables convenus figure en Annexe 1. Sauf s'ils sont fournis par EXAPRISM, les logiciels édités par des tiers et objets des Prestations relèvent de l'Infrastructure Client et ne constituent pas des Livrables, leur conformité aux besoins du Client relevant strictement des rapports entre le Client et les Editeurs/Constructeurs, auxquels EXAPRISM n'est pas partie. Proposition EXAPRISM ou Offre : désigne la proposition commerciale EXAPRISM et tous documents attachés en ce compris d'éventuelles conditions particulières. SLA ou Niveaux de Services : désigne les engagements de niveaux de services indiqués dans l'Offre EXAPRISM

2. PRÉREQUIS DES PRESTATIONS

Une annexe technique du Contrat, ou l'Offre, indique les prérequis techniques, informatiques et réseau auxquels le Client doit se conformer. Pour les Prestations qui le nécessitent, il appartient au Client de disposer d'un accès web et de s'assurer de la compatibilité de son environnement informatique avec les Prestations, sous sa propre responsabilité.

3. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

3.1 Périmètre des Prestations

Le périmètre des Prestations, les Niveaux de Services éventuels et les prix figurant dans la Proposition EXAPRISM ont été déterminés sur la base des informations (notamment hypothèses et volumes), communiquées par le Client. Toute modification du périmètre des Prestations, des Niveaux de services, de l'Infrastructure Client objet du Contrat ou des volumétries convenues donnera lieu à une modification de la Proposition EXAPRISM et des prix, ainsi qu'en cas d'écarts constatés dans le cadre de la réalisation des Prestations, ce que le Client reconnaît.

Les Prestations sont organisées selon les différentes phases décrites dans la Proposition EXAPRISM.

Durant la phase préparatoire des Prestations, l'objectif de EXAPRISM est de formaliser de manière exhaustive les modalités techniques et organisationnelles des Prestations sur la base des informations techniques et logistiques fournies par le Client.

Le périmètre technique du Client est arrêté au cours de cette phase. Les ressources et les moyens nécessaires qui seront mis en place par EXAPRISM sont dimensionnés par rapport au périmètre ainsi défini.

Le démarrage de la phase suivante de mise en exploitation est conditionné par la complète validation par le Client de cette phase de préparation et de mise au point des Prestations.

3.2 Localisation

Les Prestations pourront être réalisées dans les locaux du Client ou dans ceux de EXAPRISM, suivant la nature des Prestations et les modalités prévues dans la Proposition EXAPRISM. Toutefois si à la demande du Client, les membres du personnel de EXAPRISM étaient amenés à se déplacer pour des actions ponctuelles, les frais de déplacement et d'hébergement y afférents, non prévus dans la

Proposition EXAPRISM, seraient pris en charge par le Client, après validation préalable de ceux-ci par le Client.

3.3 Conditions matérielles d'exécution des Prestations

Le personnel de EXAPRISM devra être reçu en fonction de la spécificité des Prestations à réaliser notamment en ce qui concerne les infrastructures des sites clients. A défaut et jusqu'à l'accès définitif sur ces sites, les délais tels que déterminés dans le planning opérationnel seront suspendus.

EXAPRISM respectera les procédures en vigueur sur les sites Clients sous réserve que ces procédures aient été préalablement communiquées à EXAPRISM en temps utile. Sauf dispositions contraires figurant dans la Proposition EXAPRISM, ces procédures pourront concerner :

- les contraintes propres à l'accès réglementé des sites clients,
- les modes opératoires d'installation des matériels et logiciels,
- les outils d'industrialisation des installations matérielles,
- les contraintes propres à l'environnement informatique,
- les contraintes liées à la sécurité des systèmes,
- les procédures et les consignes en vigueur,

Le personnel de EXAPRISM intervenant sur les sites clients reste, en toutes circonstances, sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de EXAPRISM. A ce titre, EXAPRISM continue d'assurer la gestion administrative, comptable et sociale du personnel concerné. EXAPRISM se réserve le droit de disposer dudit personnel lorsque la législation du travail et l'accomplissement de son contrat de travail l'imposent.

EXAPRISM déclare qu'elle respecte les dispositions des articles L.8211-1, L.8221-1 et suivants ; L.8231-1 et suivants, L.8241-1 et suivants et L.8251-1 et suivants du code du travail relativement aux personnes qu'elle emploie.

EXAPRISM reste entièrement maître de ses méthodes de travail, outils, savoir-faire et procédés de mise en œuvre qu'elle peut faire évoluer conformément aux règles de l'art. A ce titre, EXAPRISM est seule juge des moyens humains nécessaires à la réalisation des Prestations, dans le respect des engagements contractuels.

3.4 Méthodologie – Ressources

La Proposition EXAPRISM décrit la méthodologie mise en œuvre par EXAPRISM pour la réalisation des Prestations, et l'éventuelle matrice de répartition des tâches, auxquelles les Parties doivent se conformer. EXAPRISM met à la disposition du Client ses compétences et son savoir-faire dans le domaine de ses activités. Les Prestations réalisées par EXAPRISM nécessitent l'intervention d'une équipe composée d'une ou plusieurs personnes. EXAPRISM peut être amenée à décrire, à titre indicatif, les ressources qu'elle alloue aux Prestations.

Sauf dispositions contraires, les ressources en matériels et logiciels nécessaires aux Prestations réalisées par EXAPRISM demeurent à la charge du Client.

EXAPRISM assure la direction et le contrôle de ses Prestations, à l'exclusion de toute coordination ou maîtrise d'œuvre portant sur d'autres prestataires que le Client ferait intervenir de son propre chef et/ou sa responsabilité, sauf dispositions contraires dans la Proposition EXAPRISM.

3.5 Collaboration

La collaboration active du Client à tous les stades d'avancement des Prestations est nécessaire.

A ce titre, le Client devra veiller notamment :

- à communiquer à EXAPRISM toutes les informations nécessaires à l'exécution des Prestations ; en particulier il s'engage à communiquer tous les éléments nouveaux susceptibles d'influencer les Prestations en cours ;
- à tenir compte du fait que EXAPRISM n'a pas forcément une connaissance détaillée des organisations et habitudes de travail du Client. Toute ambiguïté ou imprécision devra être signalée sans délai par le Client ;
- à participer activement et dans les délais convenus à la revue et à la validation des Livrables éventuels et de manière générale aux différentes étapes de recette des Prestations, le cas échéant ;
- à se prémunir contre les risques de perte accidentelle de documents, fichiers, données et supports, que ce soit de son fait ou du fait de EXAPRISM, en conservant un nombre de copies suffisant ;

- à prendre toutes les dispositions nécessaires pour que le personnel de EXAPRISM puisse accéder sans difficulté sur les sites Clients pendant les heures de réalisation des Prestations ;
- à mettre à la disposition des techniciens de EXAPRISM l'ensemble des éléments nécessaires à l'exécution des Prestations qui doivent être délivrés préalablement aux interventions de EXAPRISM ;
- à fournir les prérequis nécessaires dans les délais prévus dans le planning opérationnel ;
- à n'entreprendre aucune opération qui directement ou indirectement bloquerait ou ralentirait les Prestations sans en avertir préalablement EXAPRISM. Dans cette hypothèse, les Niveaux de Services convenus ou les plannings seront suspendus entre les Parties ;
- à permettre au personnel de EXAPRISM d'accéder librement et facilement aux matériels sur lequel le personnel de EXAPRISM doit intervenir (notamment noms et mots de passe).

Le Client s'assure notamment que l'organisation de son entreprise et/ou de ses prestataires est correctement préparée aux modifications rendues nécessaires par les Prestations réalisées par EXAPRISM.

3.6 Modifications – Evolutions des Prestations

En cas de modifications portant sur la nature des Prestations, sur leur volume ou modifiant le périmètre initial des Prestations, EXAPRISM remettra au Client une proposition complémentaire relative à leurs mises en œuvre, notamment en ce qui concerne les délais de réalisation et leurs prix. Ces évolutions une fois validées d'un commun accord entre les Parties feront l'objet d'un avenant signé précisant les modalités techniques, financières et juridiques de leurs réalisations.

3.7 Délais d'exécution – Planning

Il est prévu par les Parties un calendrier prévisionnel de réalisation des Prestations. Cependant, compte tenu de la difficulté d'établir un calendrier prévisionnel précisant de manière stricte la durée des Prestations, les Parties sont convenues d'établir régulièrement un planning opérationnel.

Le planning opérationnel précisera à titre indicatif les durées estimées des différentes phases et des principales étapes de réalisation des Prestations.

Aux fins de réalisation des Prestations, ce planning opérationnel sera tenu à jour régulièrement et révisé d'un commun accord entre les Parties.

3.8 Démarrage des Prestations

Les Prestations démarreront conformément au planning défini entre les Parties après réception par EXAPRISM d'un accord écrit du Client quant aux Prestations à réaliser, précisant leur montant et leur périmètre.

3.9 Sous-traitance

EXAPRISM pourra sous-traiter tout ou partie des Prestations. En cas de sous-traitance, EXAPRISM demeure responsable des Prestations réalisées par son sous-traitant.

4. COMITÉS

Des contacts entre les Parties seront périodiquement organisés afin d'évaluer l'avancement des Prestations et/ou le bon déroulement des Prestations, selon la Phase concernée. La forme, la périodicité et les modalités de réunion de ces comités seront, le cas échéant, définies d'un commun accord entre les Parties dans un Plan d'Assurance Qualité. Sauf décision contraire des Parties, un comité de pilotage se tiendra mensuellement et sera suivi le cas échéant de l'envoi par EXAPRISM de la facture pour les Prestations concernées.

Le compte rendu pourra préciser l'état d'avancement des Prestations en Phase de Transition, les modifications éventuellement envisagées par les Parties (notamment en cas de modification du périmètre des Prestations) ou de commande de Prestations optionnelles par le Client, et l'observation des Niveaux de Prestations en Phase Récurrente, les éventuelles ressources complémentaires mises à la disposition du Client ainsi que toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Prestations.

5. OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 Obligations de EXAPRISM

EXAPRISM s'engage à exécuter avec le plus grand soin les Prestations qui lui sont confiées dans le cadre du Contrat. A ce titre, EXAPRISM est tenue de mettre en œuvre l'ensemble des moyens reconnus nécessaires, conformément aux règles de l'art pour les réaliser. Le Client devra établir l'éventuelle non-conformité des Prestations fournies par rapport aux spécifications décrites au Contrat.

EXAPRISM désigne, dès la signature du Contrat, un interlocuteur privilégié chargé de suivre l'exécution du présent Contrat et les relations avec le Client. Cet interlocuteur sera dédié aux Prestations. Les interlocuteurs de chacune des Parties s'efforceront de coopérer de la manière la plus transparente qui soit.

EXAPRISM observera le secret le plus absolu sur les informations et documents confiés par le Client dans le cadre de l'exécution des Prestations.

EXAPRISM a un rôle d'assistance à l'égard du Client et l'informerá des difficultés rencontrées dès qu'elle en aura connaissance.

5.2 Obligations du Client Le Client

désigne, dès la signature du Contrat, un interlocuteur compétent et décisionnaire, chargé de suivre l'exécution des Prestations et les relations avec EXAPRISM. Cet interlocuteur devra posséder des compétences de chef de projet et assurer une autorité technique sur les Prestations fournies par EXAPRISM.

L'interlocuteur du Client aura compétence pour répondre aux demandes de renseignements soumises par EXAPRISM. Il surveillera et contrôlera de manière continue les activités pour lesquelles EXAPRISM fournit ses Prestations.

Le Client veillera à la disponibilité et à la compétence des interlocuteurs et responsables qu'il aura désignés, ceux-ci devant avoir une bonne connaissance des structures et de l'activité du Client ainsi que des Prestations à réaliser.

Le Client mettra à la disposition de EXAPRISM tous les éléments nécessaires à la réalisation des Prestations et notamment :

- Les matériels et logiciels objet des Prestations,
- L'ensemble des paramètres indispensables tels que le plan d'adressage IP, les noms et mots de passe etc..., ou à défaut un interlocuteur à même de fournir ces informations,
- Une infrastructure informatique, en ordre de marche et testée

Dans l'intérêt commun des Parties, le Client s'oblige à rendre compte à EXAPRISM des anomalies des éléments de son système d'information et plus généralement de tout problème constaté ainsi que de toute suggestion d'amélioration s'y rapportant.

6. EXCLUSIONS

EXAPRISM ne peut être tenue responsable, au titre des Prestations convenues, de toute anomalie, dysfonctionnement, erreur, non-conformité ou dommage lié à : (i) une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments de l'Infrastructure Client non fournis par EXAPRISM ; (ii) un paramétrage de l'Infrastructure Client non réalisé par EXAPRISM ; (iii) un refus du Client ou du mainteneur d'un élément de l'Infrastructure Client de collaborer avec EXAPRISM aux fins de résolution d'une anomalie (étant rappelé que la maintenance des éléments matériels et logiciels de l'Infrastructure Client incombe aux mainteneurs en lien avec le Client) ; (iv) une utilisation par le Client ou un tiers d'un ou plusieurs éléments de l'Infrastructure Client non conforme à sa destination ou à sa documentation ; (v) une incompatibilité entre les Prestations et de nouveaux matériels informatiques mis en œuvre par le Client ou un tiers sans validation préalable par EXAPRISM ; (vi) une défaillance des réseaux de communications électroniques, ralentissement ou indisponibilité d'internet notamment pour les Prestations effectuées à distance ; (vii) une contamination de l'Infrastructure Client par un virus informatique ; (viii) une intrusion frauduleuse sur l'Infrastructure Client (attaque DDos ou autres), (ix) une anomalie émanant des Données du Client, et plus généralement (x) tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage par un Utilisateur ou un tiers, ou encore détérioration due à un cas de force majeure.

7. DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des Prestations et quelles que soient celles-ci, le Client s'engage à ne fournir ou mettre à disposition de EXAPRISM que des Données et contenus professionnels et licites. Cette obligation s'applique (i) quelle que soit l'Infrastructure sur laquelle les Données sont reproduites (Infrastructure Client ou le cas échéant Infrastructure EXAPRISM), (ii) quelles que soient les Données du Client et les Prestations en cause.

En particulier, le Client s'interdit et interdit aux Utilisateurs de fournir à EXAPRISM, ou de charger ou traiter sur l'Infrastructure Client objet des Prestations, toute Donnée contraire aux lois, règlements ou ordre public, et notamment tout contenu ou message à caractère xénophobe, sectaire, prosélyte, diffamatoire, injurieux, pornographique ou pédopornographique, violent, frauduleux, ainsi que toute apologie illicite, atteinte à la protection de la vie privée, de l'image des personnes ou des droits des tiers (notamment par stockage de fichiers obtenus en violation des droits de leurs auteurs).

Dans tous les cas le Client est seul responsable des Données et contenus qu'il ferait traiter ou héberger par EXAPRISM dans le cadre des Prestations. Le Client tient EXAPRISM indemne de toute action ou condamnation civile ou pénale liée à ses Données ou contenus, notamment si les Données ou contenus sont reconnus illicites ou contrefaisants. Le Client est seul responsable des Données chargées, des traitements, instructions et procédures qu'il active, ainsi que des résultats obtenus. Il

s'engage à ne pas recourir aux Prestations de façon contraire à la réglementation applicable à ses activités professionnelles ou aux communications électroniques. Il s'abstient de transmettre ou sauvegarder tout fichier ou message douteux ou manifestement corrompu. EXAPRISM se réserve le droit d'interrompre immédiatement sans préavis ni indemnité l'exécution des Prestations en cas de Donnée illicite, d'utilisation non-conforme au Contrat, de menace sur l'intégrité de l'Infrastructure EXAPRISM ou d'injonction des autorités policières, judiciaires ou administratives.

Sauf indication contraire expresse en Annexe, le Client s'interdit en outre d'utiliser l'Infrastructure Client ou l'Infrastructure EXAPRISM pour héberger des Données de santé, et plus généralement toute 4 Conditions Générales de services – EXAPRISM – MAJ 20180725 utilisation des Prestations dans les domaines de l'industrie nucléaire ou biochimique, des risques sanitaires ou d'installations classées secret défense.

Le Client est informé de l'importance de procéder à la sauvegarde régulière de l'ensemble de ses propres Données et informations.

Sauf si le Client a commandé un service incluant la sauvegarde de ses Données, il appartient au seul Client de procéder à la sauvegarde préalable de ses Données avant toute intervention de EXAPRISM quelle qu'elle soit, ainsi qu'à la sauvegarde régulière des Données objet des Prestations commandés selon sa propre politique de sécurité, et EXAPRISM ne peut en aucun cas être tenue responsable de la perte ou de la corruption d'une Donnée. Toutefois, en cas de perte ou de destruction des Données du Client du fait de EXAPRISM, cette dernière ne pourra être tenue qu'à la restauration des Données sauvegardées préalablement par le Client. Si les Parties ont convenu d'une prestation de sauvegarde au sein d'un service, celle-ci est effectuée conformément aux critères de durée et de fréquence convenus.

8. RÉCEPTIONS DES PRESTATIONS

Les éventuelles procédures de réception des Prestations et/ou des Livrables en résultant, réalisés par EXAPRISM, sont décrites dans la Proposition EXAPRISM.

Par défaut et sauf stipulations différentes dans la Proposition EXAPRISM, les principes applicables à la réception des Prestations et Livrables sont les suivants :

A compter de la date de remise du Livrable par EXAPRISM ou de la réception des Prestations, le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour indiquer par écrit et en une fois ses réserves sur le Livrable ou sur la Prestation, par rapport à son référentiel de conformité défini entre les Parties. Le Client utilisera le modèle de procès-verbal communiqué par EXAPRISM pour prononcer la réception et signaler ses éventuelles réserves, tout autre mode de communication étant proscrit.

En tout état de cause, l'absence de communication de ses réserves par le Client dans le délai imparti, (ou la mise en production du Livrable par le Client), vaut réception sans réserve dudit Livrable et de la Prestation afférente.

Les phases de réception ne peuvent donner lieu qu'à des demandes de correction et/ou remise en conformité, à l'exclusion de toute demande nouvelle ou modification, qui relèvent de commandes complémentaires.

Pour les Livrables ou les Prestations ne faisant pas l'objet d'un référentiel de conformité mesurable, chiffré ou précis, les Parties conviennent que la présentation à la réception sera effectuée dans une limite de trois essais.

9. PROPRIÉTÉ

9.1 Propriété de EXAPRISM

L'exécution des Prestations n'entraîne aucun transfert de propriété sur les méthodes, savoir-faire, outils de développement, documents ou programmes généraux, propriété de EXAPRISM ou sur lesquels EXAPRISM aurait obtenu une licence, quelle qu'en soit la nature. EXAPRISM se réserve le droit d'utiliser les enseignements et les techniques qu'elle aura pu tirer de l'ensemble des Prestations.

9.2 Licences de Logiciels

Sauf pour les logiciels fournis par EXAPRISM dans le cadre du Contrat, le Client déclare disposer de l'ensemble des droits et autorisations nécessaires (notamment d'utilisation et, le cas échéant de reproduction) sur l'ensemble des logiciels objets des Prestations et plus généralement des logiciels composant son système d'information ainsi que de leurs documentations auxquels EXAPRISM aura accès pour les besoins du présent Contrat, de sorte que la responsabilité de EXAPRISM ne puisse en aucun cas être recherchée de ce fait. Le Client garantit à ce titre EXAPRISM de toutes poursuites ou condamnations de quelque sorte que ce soit. De son côté, EXAPRISM s'engage à n'utiliser les logiciels et progiciels que pour les besoins du présent Contrat.

9.3 Utilisation des résultats des Prestations

Le Client utilise librement, mais à son seul profit, les résultats des Prestations, une fois qu'il en a payé la totalité du prix.

9.4 Publication

Dans le cadre de son libre usage des résultats des Prestations, le Client peut, sous sa seule responsabilité, les compléter, les modifier, les rectifier.

Le Client ne peut communiquer à un tiers, même gratuitement, tout ou partie des résultats des Prestations (texte, mémoire, étude ...), ni les publier, ni même les produire sans l'accord exprès et préalable de EXAPRISM.

10. CONDITIONS FINANCIÈRES

10.1 Prix

Les Prestations donneront lieu de la part de EXAPRISM à une facturation conformément aux tarifs ou prix figurant à la Proposition EXAPRISM. Les prix sont augmentés de tous droits et taxes applicables au jour de la facturation.

Les prix proposés sont fermes pour la première année du Contrat. Au-delà de cette première période, les prix pourront être révisés annuellement par EXAPRISM, par application de la formule suivante :

$$P1 = P0 (S1 / S0)$$

Dans laquelle,

P1 : prix HT révisé

P0 : prix HT à la date de signature du Contrat

S1 : dernier indice SYNTEC publié à la date de révision

S0 : indice SYNTEC publié à la date de signature du Contrat

Toute modification du périmètre des Prestations, des Niveaux de services, de l'Infrastructure Client objet du Contrat ou des volumétries convenues donnera lieu à une modification de la Proposition EXAPRISM et des prix.

En cas de déplanification d'une Prestation par le Client, ou de l'impossibilité pour EXAPRISM, du fait du Client ou de l'un de ses fournisseurs, d'accéder aux sites du Client ou de réaliser les Prestations, le Client demeurera redevable des coûts et frais engagés par EXAPRISM et notamment ceux afférents aux personnels mobilisés pour réaliser les Prestations planifiées. De même, en cas de résiliation du Contrat, le Client demeurera redevable de ces mêmes coûts et frais.

Si des travaux doivent être effectués en dehors des jours et des horaires normaux de travail et ceci du fait du Client ou à sa demande, les frais supplémentaires qui en découleraient seront à la charge du Client, au tarif en vigueur.

En cas de retard ou de suspension des Prestations du fait du Client, EXAPRISM facturera au Client, le cas échéant, toute prestation de stockage de matériels présents dans ses locaux et non livrés.

10.2 Échéancier de paiement – Facturation

Sauf dispositions contraires dans la Proposition EXAPRISM, les Prestations récurrentes seront facturées mensuellement, terme à échoir, et les Prestations en mode projet seront facturées selon l'échéancier suivant :

- 30% à la réception de la commande,
- 20% au démarrage des Prestations,
- 40% sous forme de facturations mensuelles échelonnées pendant la durée des Prestations,
- le solde à la fin des Prestations dont la date sera notifiée par EXAPRISM au Client.

10.3 Conditions de paiement

Sauf dispositions contraires figurant dans la Proposition EXAPRISM, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours, date de factures. Elles sont soumises au taux de TVA en vigueur à la date de facturation. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Conformément aux articles L.441-6 et D. 441-5 du Code de Commerce, en cas de retard de paiement le Client sera redevable de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire :

- d'une pénalité de retard calculée depuis la date d'échéance jusqu'au jour de paiement effectif au taux minimal fixé par la loi, soit trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour du règlement,
- d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€.

Après mise en demeure restée sans effet de plus de 15 jours, EXAPRISM pourra suspendre toutes les Prestations en cours, le Client s'engageant à en supporter toutes les conséquences et notamment les éventuels retards dans les délais d'exécution des Prestations.

En outre, EXAPRISM pourra résilier de plein droit le présent Contrat, sans obligation de remplir aucune formalité judiciaire, trente (30) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec AR restée sans effet.

En cas de désaccord sur une facture, le Client s'oblige à payer sans retard la partie non contestée de la facture. Tout paiement par compensation est exclu.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Le présent Contrat entrera en vigueur à compter de la date et pour la durée indiquée dans l'Offre.

12. RESPONSABILITÉ

EXAPRISM n'est responsable que des tâches expressément mises à sa charge dans le présent Contrat. EXAPRISM ne saurait être tenue responsable de quelque manière que ce soit de tout dommage indirect. Tout préjudice commercial tel que notamment perte de profits ou de bénéfices, perte de chiffre d'affaires ou toute baisse de productivité, perte de données constitue un dommage indirect n'ouvrant par conséquent pas droit à réparation.

En aucun cas, la responsabilité de EXAPRISM ne saurait être recherchée lorsqu'il y a :

- dysfonctionnement d'un logiciel dans le cas où celui-ci a été fourni par le Client ;

- retards dans la fourniture des données et/ou informations nécessaires à la réalisation des Prestations, dû au Client ou aux fournisseurs ou autres prestataires de ce dernier ;
- faute, négligence, omission ou défaillance du Client ;
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel EXAPRISM n'a aucun pouvoir de contrôle et de surveillance ;

En tout état de cause, la responsabilité totale de EXAPRISM, tous préjudices confondus, ne saurait excéder :

– Pour les Prestations récurrentes la somme correspondant à 12 mois de Prestations facturées par EXAPRISM au Client ;

– Pour les Prestations en mode projet : la plus forte des deux sommes entre (i) la somme de trente mille (30.000) euros et (ii) la Prestation à l'origine du dommage.

Les stipulations du présent article répartissent le risque entre EXAPRISM et le Client, les prix convenus reflétant cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte. De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre EXAPRISM plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution ou de résiliation du présent Contrat.

13. ASSURANCE

EXAPRISM déclare avoir souscrit, auprès de compagnie(s) notoirement solvable(s), les polices d'assurances couvrant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber à raison de dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs causés au Client ou à des tiers, du fait de ses activités, dans les termes et limites du contrat souscrit.

14. RÉSILIATION

En cas de manquement grave par l'une ou l'autre des Parties à l'une des obligations significatives mises à sa charge, les Parties décident de se soumettre à la procédure suivante :

La Partie subissant un tel manquement de l'autre Partie lui adressera une lettre recommandée avec accusé de réception afin de réunir un comité de Direction exceptionnel dans les cinq (5) jours à compter de la réception de ladite lettre. Ce comité devra tenter de trouver une solution amiable permettant de remédier au manquement en cause.

- En cas de conciliation, les Parties établiront un plan d'actions dans les dix (10) jours ouvrés suivant la première réunion dudit comité de Direction.

- Si à l'issue du délai, convenu d'un commun accord entre les Parties, de mise en œuvre du plan d'action, la Partie devant réparer son manquement n'exécute pas totalement ou partiellement les termes et conditions dudit plan d'actions, la Partie ayant subi le manquement pourra résilier de plein droit le présent Contrat en notifiant sa décision par une nouvelle lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra effet à l'issue du délai nécessaire à la réalisation de la réversibilité et au plus tard à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation.

- A défaut de conciliation entre les Parties, la Partie ayant subi le manquement pourra résilier de plein droit le présent Contrat en notifiant sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra effet à l'issue du délai nécessaire à la réalisation de la réversibilité et au plus tard à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la notification par écrit de la résiliation

15. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client renonce à engager ou à faire travailler directement ou par personne interposée, le personnel de EXAPRISM ayant participé, directement ou indirectement, à l'exécution des Prestations, même si la sollicitation initiale est formulée par ce personnel. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des Prestations augmentée d'une durée minimum de douze (12) mois.

En cas de non-respect de cet engagement, le Client dédommagera EXAPRISM (notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation, des dommages résultant des engagements déjà pris, etc..) en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale à la rémunération annuelle brute du personnel considéré.

16. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'engage à respecter la confidentialité de l'ensemble des informations et documents techniques ou commerciaux provenant ou relatifs à l'exécution du Contrat, ci-après dénommées "les Informations Confidentielles", qui lui ont été révélées ou auxquelles elle aurait eu accès à l'occasion de la négociation ou de l'exécution des Prestations.

A ce titre, chaque Partie :

- n'utilisera ces Informations Confidentielles que pour la réalisation des Prestations ;

- ne les communiquera qu'à ceux de ses employés à qui ces informations et documents seront indispensables pour l'exécution du Contrat ou à des tiers qu'après accord préalable écrit de l'autre Partie ;

- prendra à l'égard de son personnel et des tiers autorisés, toutes les mesures nécessaires pour assurer cette confidentialité ;

- restituera ou détruira tous documents contenant ou reflétant ces Informations Confidentielles dès que celles-ci ne lui seront plus nécessaires et au plus tard à la fin, pour quelque raison que ce soit, du Contrat.

La présente obligation de confidentialité ne s'applique pas à la partie des informations :

- tombée dans le domaine public à la date de sa communication par la Partie émettrice ou qui tomberait dans le domaine public postérieurement à cette date et sans faute de la Partie réceptrice ;

- déjà connue de la Partie réceptrice au moment de sa communication ;

- transmise à la Partie réceptrice avec dispense écrite de confidentialité de la Partie émettrice ;

- qui ont dû être communiquées par décision de justice ou conformément à une décision administrative.

17. RÉFÉRENCE COMMERCIALE

EXAPRISM pourra faire état des Prestations réalisées dans le cadre des présentes ainsi que du nom du Client à titre de référence pour les besoins de sa publicité commerciale.

18. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels applicables sont, par ordre de priorité décroissante :

– Les présentes Conditions Générales ;

– La Proposition EXAPRISM ;

En cas de contradiction entre tout ou partie du contenu des documents énumérés ci-dessus, ce sont les premiers dans l'ordre de priorité fixé qui prévaudront. Si la contradiction porte sur plusieurs versions d'un même document, ce seront les dispositions de la dernière en date qui prévaudront.

Tous les autres documents n'ont pas de valeur contractuelle et ne sont pas opposables par les Parties entre elles.

Le Contrat prévaut sur toute disposition contraire ou supplémentaire figurant dans tout devis, ou toutes communications similaires échangées entre les Parties avant et pendant son exécution, sauf si ces dispositions ont fait l'objet d'un accord exprès et écrit des Parties. En conséquence, les conditions générales du Client ne peuvent pas apporter de dérogation au Contrat. Elles sont donc déclarées inapplicables et ne constituent pas un document contractuel.

19. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations prévues au Contrat, si cette inexécution est due à la force majeure. De façon expresse, sont notamment considérés comme cas de force majeure, outre ceux retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les épidémies, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, grèves, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, restrictions gouvernementales ou légales, blocage des télécommunications notamment des réseaux des opérateurs.

Les obligations ainsi suspendues seront exécutées à nouveau dès que les effets de la ou des causes de non-exécution auront pris fin, dans un délai qui sera fonction des disponibilités du moment. Dans l'éventualité où un événement de force majeure temporaire viendrait à différer l'exécution des obligations prévues au Contrat pendant une période supérieure à trois (3) mois, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toutefois, dans l'hypothèse où l'évènement de force majeure empêcherait définitivement une des Parties d'exécuter une de ses obligations significatives, la Partie se prévalant du cas de force majeure pourra procéder à la résiliation de plein droit du Contrat après notification par lettre recommandée avec accusé de réception.

20. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Aucune renonciation de l'une ou l'autre des Parties à se prévaloir de l'un quelconque de ses droits conformément aux termes du présent Contrat, ne saurait constituer une renonciation pour l'avenir auxdits droits.

Les stipulations du présent Contrat qui sont destinées, par nature, à rester en vigueur après l'expiration du présent Contrat, resteront en vigueur après ladite expiration. Ces stipulations incluent, de manière non limitative celles relatives à la confidentialité, au paiement et à la limitation de responsabilité.

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables par toute juridiction compétente, les autres stipulations des présentes resteront valables, applicables et opposables sauf disposition contraire de ladite juridiction. Les Parties conviennent néanmoins que dans une telle hypothèse, elles négocieront de bonne foi des stipulations de remplacement qui seront (i) valables, applicables et opposables et (ii) conformes à l'intention initiale des Parties.

En cas de litige, EXAPRISM pourra valablement administrer la preuve des actions du Client et utilisateurs, ainsi que de ses diligences en matière de sécurité ou de disponibilité, à l'aide des logs et enregistrements relevés par EXAPRISM, qui seuls feront foi notamment en ce qui concerne la date, la nature, le volume ou le contenu des Données et traitements, ce que le Client reconnaît.

21. LITIGES

Les Parties font élection de domicile en leur siège social respectif.

Le présent Contrat est régi par la loi française.

En cas de litige, les deux Parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE ENTRE LES PARTIES ET POUR TOUT DIFFÉREND INTERVENANT ENTRE ELLES SUR L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT, IL EST EXPRESSÉMENT FAIT ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DE PARIS, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE ET CE, MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU PROCÉDURES

Fait en deux exemplaires originaux, dont un remis à chaque Partie

LE CLIENT

Nom :

Fonction :

Date :

EXAPRISM

Nom :

Fonction :

Date :