

## E-VALCES - CONDITIONS GENERALES

**CONDITIONS GENERALES DE LA SOCIETE E-VALCES, Société par actions simplifiée, au capital de 10.000 euros, immatriculée au RCS de DIJON sous le numéro 941046476, dont le siège social est 4 Impasse Jean Perrin, 21300 CHENOVE.**

**TOUT LITIGE ENTRE LA SOCIETE E-VALCES ET LE CLIENT SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL JUDICIAIRE DE DIJON, MEME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS, ET MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU SUR REQUÊTE. EN CAS DE LITIGE PORTANT SUR LES DISPOSITIONS DU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE ET RELEVANT A CE TITRE DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DE CERTAINES JURIDICTIONS, LE LITIGE SERA PORTE DEVANT LA 3EME CHAMBRE DU TRIBUNAL JUDICIAIRE DE PARIS.**

### Article 1. PREAMBULE

Les présentes conditions générales sont applicables de plein droit à l'ensemble des Services proposés par E-VALCES permettant l'utilisation par le Client du Service E-VALCES sous forme de service accessible à distance.

E-VALCES propose également des Prestations qui seront au besoin précisées dans la Proposition commerciale.

Les présentes conditions générales ne peuvent être écartées ou modifiées que par des conditions particulières expresses et écrites, par une personne dûment habilitée par E-VALCES à cet effet.

Elles constituent une partie intégrante du Contrat établi entre E-VALCES et le Client et prévalent sur toutes autres dispositions contractuelles et commerciales, quelles qu'elles soient, y compris celles figurant sur les documents commerciaux du Client, l'acceptation des présentes par le Client emportant, pour autant que de besoin, renonciation à invoquer ses propres conditions générales, si elles existent.

Le Client reconnaît et accepte que le présent document est susceptible d'évolutions et que la version des Conditions Générales applicable dans le cadre du Contrat est celle disponible sur le site [www.e-valces.fr](http://www.e-valces.fr)

Le Client reconnaît avoir disposé de toutes les informations et conseils lui permettant de prendre les décisions utiles relatives au choix et à l'utilisation du Service E-VALCES, a pu vérifier que ce dernier répond à ses besoins propres, et également qu'il est compatible avec son propre système informatique. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire du Service E-VALCES.

Le Client reconnaît que l'utilisation du Service E-VALCES facilite la gestion de son activité professionnelle mais ne se substitue pas à l'exercice de ses propres obligations et expertises professionnelles. Le Client déclare par ailleurs connaître les réseaux numériques, leurs caractéristiques et leurs limites.

### Article 2. DEFINITIONS

Les définitions sont libellées en majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel.

**ABONNEMENT** : désigne la mise à disposition du Service E-VALCES moyennant le prix et pour la durée déterminés dans la Proposition commerciale.

**ADMINISTRATEUR** : désigne la personne choisie par le Client et chargée spécifiquement de l'ouverture des comptes Utilisateurs et de la gestion des Identifiants.

**ANOMALIES** : désigne tout dysfonctionnement dégradant ou paralysant l'exploitation des Services ou une ou plusieurs de leurs fonctionnalités.

**ANOMALIE BLOQUANTE** : désigne une anomalie rendant le Service inopérant dans son intégralité.

**ANOMALIE CRITIQUE** : désigne une anomalie rendant inopérante une fonction majeure du Service.

**ANOMALIE MINEURE** : désigne toute anomalie non bloquante et non critique.

**API** : désigne les interfaces de programmation d'application.

**ASSISTANCE** : désigne le Service d'Assistance comportant une assistance technique.

**CLIENT** : désigne la personne morale acceptant la Proposition commerciale.

**CODES D'ACCES** : désigne les codes d'accès aux Services en ligne fournis par E-VALCES au Client.

**COMPTE** : désigne le compte permettant au Client de bénéficier des Services en ligne.

**CONTRAT** : le Contrat est constitué par ordre de priorité décroissante de la Proposition commerciale, des Prérequis Techniques, des présentes Conditions Générales, ses annexes à savoir la Politique de confidentialité d'E-VALCES ainsi que l'éventuel mandat SEPA.

**CONTRAT SAAS** : Désigne l'Abonnement comportant la mise à disposition du Service E-VALCES sous forme de service accessible à distance ainsi que les Services Maintenance et Assistance.

**CORRECTION** : désigne toute correction d'anomalie n'entraînant pas de modification substantielle des fonctionnalités des Services mis à disposition par E-VALCES dans le cadre de sa mission de Maintenance.

**DOCUMENTATION** : désigne l'ensemble des manuels et/ou aides en lignes, Prérequis Techniques, fournis sur papier ou support électronique, décrivant les fonctionnalités des Services et Matériels.

**DONNEES** : Désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de l'exécution du Contrat.

**EVOLUTION** : désigne toute nouvelle version des Services comprenant une ou plusieurs nouvelles fonctionnalités.

**HEBERGEMENT** : désigne le Service de mise à disposition d'un espace de stockage internet en vue du stockage du Service E-VALCES et des Données.

**HEURES OUVREES** : désigne les plages horaires comprises entre 9h30 et 17h00, à l'exception des jours fériés, du lundi de pentecôte, et des jours éventuels de fermeture générale de E-VALCES.

**IDENTIFIANT** : désigne les informations permettant aux Logiciels d'authentifier l'Administrateur ou un Utilisateur.

**INFRASTRUCTURE** : désigne l'ensemble des ressources de l'infrastructure administrée par E-VALCES et ses sous-traitants (matériels, baies de stockage, logiciels, serveurs physiques, machines virtuelles et réseaux, canal d'accès aux machines virtuelles, sauvegarde, dispositifs de sécurité, etc.)

**JOURS** : désigne les jours calendaires.

**JOURS OUVRES** : désigne les jours effectivement travaillés au sein de E-VALCES, c'est-à-dire du Lundi au Vendredi, à l'exception des jours fériés habituellement non travaillés.

**LOGICIEL** ou **LOGICIEL E-VALCES** : désigne l'ensemble complet de programmes ou Logiciels informatiques nommé E-VALCES, conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction et dont E-VALCES est titulaire des droits de propriété intellectuelle. Cet ensemble inclut également la Documentation se rapportant aux programmes. Les Logiciels d'E-VALCES ayant été conçus pour le marché européen, ils ne peuvent être recommandés en l'état que pour les Clients européens situés en Union Européenne.

**LOGICIEL TIERS** : Logiciel standard dont l'auteur est un éditeur tiers et pour lequel E-VALCES bénéficie d'un droit lui conférant la possibilité d'octroyer au Client des droits d'utilisation.

**MAINTENANCE** : Prestations de support et de Maintenance dite corrective et évolutive comprenant les mises à jour issues des préconisations technologiques requises par la législation notamment en matière de formation, les prestations de support, de maintenance des Logiciels et Services sous réserve des adaptations ou corrections ne rendant pas nécessaires la réécriture d'une partie substantielle des programmes et Logiciels informatiques existants.

**MISE EN SERVICE** : désigne l'activation du Service E-VALCES par E-VALCES.

**PREREQUIS TECHNIQUES** : désigne la liste des matériels et dispositifs préconisés par E-VALCES et adaptés à l'utilisation des Services devant être mis en œuvre et respectés par le Client.

**PRESTATIONS** : désigne les prestations de mise en œuvre du Service E-VALCES en mode SAAS, telles que notamment installation, analyse, paramétrage, reprise de données et/ou formation proposées par E-VALCES et souscrites par le Client au titre des présentes. Elles sont décrites dans la Proposition Commerciale.

**PROPOSITION COMMERCIALE** : désigne l'offre commerciale d'E-VALCES mentionnant en détail les Services fournis par E-VALCES et ses conditions financières précises.

**RAPPORT D'INTERVENTION** : désigne le rapport établi pour les travaux de mise en service des Services E-VALCES et leur conformité ainsi que les rapports établis pour toutes les autres interventions.

**SAAS** ou « Software as a Service » : désigne la mise à disposition d'un Service en ligne par le biais d'un portail accessible via internet.

**SERVICES** : désigne l'ensemble des services fournis par E-VALCES à savoir les Services E-VALCES et les Services Associés.

**SERVICES ASSOCIES** : désigne les services de support, de maintenance corrective et évolutive fournis par E-VALCES.

**SERVICES EN LIGNE TIERS** : Désigne des fonctionnalités applicatives délivrées en ligne dont un tiers est l'auteur, l'éditeur et l'opérateur mais pour lequel E-VALCES dispose des droits de distribution.

**SERVICE E-VALCES** : désigne la mise à disposition des fonctions du Logiciel E-VALCES en mode SAAS en ligne par le biais d'un portail accessible via internet.

**TICKET D'INTERVENTION** : désigne la consignment informatique de tout appel et/ou demande d'intervention du Client ainsi que tout intervention d'E-VALCES.

**UTILISATEUR** : désigne toute personne placée sous la responsabilité du Client ou toute personne désignée et autorisée par le Client.

## I. DISPOSITIONS GENERALES

### Article 3. ACCEPTATION DE LA PROPOSITION COMMERCIALE

Les Propositions commerciales sont établies à partir des connaissances d'E-VALCES sur l'Infrastructure et les Logiciels du Client, et tenues à disposition des équipes techniques d'E-VALCES avec toutes les informations habituelles qu'E-VALCES est en droit d'attendre pour la fourniture de ses Services. Les Propositions commerciales émises par E-VALCES sont valables un (1) mois à compter de leur

date d'émission. Passé ce délai, E-VALCES se réserve le droit de ne pas maintenir ses Propositions Commerciales initiales, notamment en termes de tarifs.

L'offre de E-VALCES est strictement limitée à la fourniture des Services tels que spécifiés et détaillés dans le Proposition commerciale.

Toute Proposition commerciale est systématiquement adressée au Client avec les présentes Conditions Générales et les Prérequis techniques à respecter par le Client.

Le Client déclare et reconnaît avoir vérifié l'adéquation des matériels, des Logiciels et des Services avec ses besoins. Il les utilisera conformément à son activité professionnelle, sous son seul contrôle direct et sous sa seule responsabilité.

En conséquence toute Proposition commerciale acceptée par le Client implique obligatoirement à titre de condition essentielle et déterminante, l'acceptation sans réserve par ce dernier des Conditions Générales.

L'acceptation de la Proposition commerciale doit être faite par écrit, par mention expresse du Client. Cette acceptation peut également être réalisée par signature électronique exclusivement par utilisation du logiciel de signature mis en sens à disposition du Client par E-VALCES.

La Proposition commerciale ainsi acceptée tiendra lieu de Contrat et portera obligatoirement la désignation détaillée des Services, le nombre d'Utilisateurs ayant accès aux Services en ligne avec leur prix en référence au tarif en vigueur au jour de la Proposition.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance du Contrat et l'accepter sans réserve. Une fois accepté, il est irrévocable pour le Client sauf accord exprès et écrit d'E-VALCES. Le Client et E-VALCES reconnaissent que le Contrat signé électroniquement constitue une preuve littérale au sens de l'article 1366 du Code civil et a la même valeur probante qu'un écrit sur support papier et pourra valablement leur être opposé.

En conséquence le Client et E-VALCES s'engagent à ne pas contester la recevabilité, l'opposabilité ou la force probante du Contrat ou de son contenu sur le fondement de sa signature par voie électronique.

Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans les conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre E-VALCES et le Client. L'archivage des documents contractuelles est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Nonobstant toute disposition contraire, même dans le cas d'une offre de services forfaitaire, E-VALCES conserve toujours le droit de facturer sur la base des Services réels si la sous-estimation de la Proposition commerciale trouve sa source dans des renseignements erronés fournis par le Client, si celui-ci a modifié son Infrastructure et/ou ses Logiciels depuis l'établissement de la Proposition commerciale ou si l'Infrastructure et/ou les Logiciels ne respectent pas les Prérequis Techniques.

E-VALCES se réserve la possibilité de refuser toute commande qui ne correspondrait pas à ses références ou qui ne pourrait pas être exécutée dans le cadre des spécifications demandées par le Client.

#### **Article 4. DEMONSTRATION PREALABLE**

Le Client déclare avoir pris connaissance, dans le cadre d'une démonstration réalisée par E-VALCES, du fonctionnement du Service E-VALCES objet du Contrat, de sa documentation (comportant notamment les Prérequis techniques nécessaires à son utilisation) et de ses fonctionnalités.

Le Client déclare par conséquent avoir pu librement vérifier, sous sa responsabilité, que l'interface utilisateur du Service concerné, son ergonomie, l'architecture de sa base de données et les technologies mises en œuvre, sont parfaitement conformes à ses attentes et compatibles avec son environnement informatique.

#### **Article 5. CALENDRIER D'EXECUTION**

Le Client est informé dès son acceptation de la Proposition Commerciale par courrier électronique du calendrier des dates de toutes les interventions d'E-VALCES : livraison, installation, et formation. Il appartient au Client dans les plus brefs délais à compter de sa réception de confirmer son accord ou de demander le report d'une ou de plusieurs de ces dates. Ce report devra faire l'objet d'un accord par écrit de E-VALCES.

En cas d'annulation par le Client d'un Service sur site ou à distance dans les délais ci-dessous le Client supportera des frais d'annulation calculés comme suit :

- dans les quatorze (14) jours précédent toute intervention sur site (incluant les formations sur site) des frais d'annulation à hauteur de 50% du prix de la Prestation seront dus par le Client et facturés par E-VALCES.

- dans les trois (3) jours ouvrés précédent toute intervention à distance (incluant les formations à distance) des frais d'annulation à hauteur de 50% du prix de la prestation seront dus par le Client et facturés par E-VALCES.

- dans les deux (2) jours ouvrés précédent toute intervention sur site ou à distance, 100% du prix de la Prestation précisé dans la Proposition Commerciale sera du par le Client et facturé par E-VALCES.

Ces frais d'annulation sont destinés à couvrir les frais de déplacement et de gestion engagés dans le cadre des Prestations planifiées initialement.

En cas de force majeure ces frais d'annulation ne seront pas applicables.

Toute intervention de E-VALCES fera l'objet d'un Rapport d'intervention mentionnant le descriptif de l'intervention réalisée.

#### **Article 6. DUREE**

Les Services souscrits par le Client et les éventuelles Licences consenties à ce titre par E-VALCES ainsi que tout autre Service ou Prestation souscrit par le Client entrent en vigueur à la date prévue à la Proposition commerciale.

Ils sont fournis au Client pour la durée initiale prévue également à la Proposition Commerciale.

À l'expiration de cette durée initiale, le Contrat se renouvellera par tacite reconduction par périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une ou

l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception, en respectant un délai de préavis d'un (1) mois avant la date anniversaire du Contrat, entendue comme le premier jour du mois au titre duquel E-VALCES a émis une première facture relative aux Prestations concernées.

Si aucune durée n'est stipulée, le Contrat est réputé conclu pour la durée nécessaire à l'exécution des Licences, Services ou Prestations souscrits par le Client. En cas de période indéfinie des Licences, Services ou Prestations souscrits, le Contrat pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception, en respectant un délai de préavis de trois (3) mois.

### **Article 7. CONDITIONS FINANCIERES**

#### **7.1. Prix et modalités de paiement**

Tous les prix et leurs modalités de paiement figurent dans la Proposition commerciale de E-VALCES. Tous les prix sont établis hors TVA, et autres taxes, impôts, droits ou prestations payables par le Client en application de la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture de E-VALCES et qui resteront à la charge exclusive du Client.

Les Services et Prestations à exécution immédiate sont facturés le jour de leur réalisation.

S'agissant plus particulièrement des Prestations d'Installation, celles-ci sont facturées le jour de la mise en ligne du Service E-VALCES.

Les Services et Prestations à exécution successive tels que les Services Associés, l'Hébergement, les Services de mise à disposition du Service E-VALCES en mode SAAS, sont facturés sur la base du nombre d'Utilisateurs et de lits du Client indiqué dans la Proposition commerciale et sous la forme d'un Abonnement payable selon les échéances prévues à la Proposition commerciale.

Sauf disposition contraire, toute facture doit être payée à l'adresse du siège social de E-VALCES figurant sur la facture au plus tard trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture. Un acompte peut être demandé et sera précisé dans la Proposition commerciale. À défaut, E-VALCES se réserve la possibilité d'en solliciter un, sous réserve d'en informer préalablement le Client et d'obtenir son accord.

Par dérogation, pour les établissements de santé publics, les modalités de facturation et de paiement sont celles prévues par la réglementation applicable, notamment un délai de paiement de 50 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Les modalités pratiques sont précisées dans la Proposition commerciale. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Tout retard de paiement emportera de plein droit, passé un délai de quinze (15) jours à compter de la réception par le Client d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, d'un intérêt de retard calculé sur le montant hors taxes de l'impayé du jour de son échéance au jour du règlement au taux de 3% par mois. Tout mois commencé est dû en entier. Les intérêts dus pour une année entière porteront intérêts au même taux. E-VALCES aura droit également à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement seront supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire E-VALCES pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification.

Toute Prestation commandée qui serait annulée après accord écrit de E-VALCES sera en tout état de cause due à concurrence de la moitié de ce qui aurait été facturé si la Prestation avait été exécutée comme prévu.

#### **7.2. Révision du prix**

E-VALCES peut faire évoluer tout ou partie des prix des Services et Prestations en cours d'exécution du Contrat.

Si le Client bénéficie d'un contrat annuel, le changement de prix interviendra au 1er janvier de chaque année sur la base de l'indice Syntec, selon la formule suivante  $P1 = P0 \times (S1 / S0)$  où :

- P1 = prix révisé ;
- P0 = prix d'origine ;
- S0 = indice Syntec publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine (date de signature du Contrat ou date de la dernière réévaluation) ;
- S1 = dernier indice Syntec.

Dans les autres cas la révision du prix est expressément possible, le Client en est informé par tout moyen écrit au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

Si le Client conteste les nouveaux prix, lui appartient de se rapprocher dans les meilleurs délais de E-VALCES aux fins de trouver un accord avec cette dernière. À défaut d'accord entre les Parties, le Client pourra résilier sans aucune pénalité le ou les Services impactés, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à E-VALCES au plus tard trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix. La résiliation prendra effet à la date d'application des nouveaux prix ou le cas échéant, à la date anniversaire du Contrat étant entendu que toutes les autres stipulations du Contrat continueront de produire leurs effets aux conditions existantes.

### **Article 8. SOUS-TRAITANCE**

E-VALCES ne recourt à aucun sous-traitant pour l'exécution du Service, à l'exception des prestataires techniques nécessaires à l'hébergement et à l'infrastructure. Dans ce cadre, E-VALCES garantit que ses sous-traitants respectent les exigences du RGPD et présentent des garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des données.

### **Article 9. AUTORISATION ADMINISTRATIVE OU REGLEMENTAIRE**

Il est rappelé que le Client est le seul responsable du contenu et de la nature des Données collectées via l'utilisation du Service E-VALCES. E-VALCES ne peut assurer aucune vérification du contenu des Données sauvegardées et ne saurait être responsable de leur éventuel caractère illégal, ce que le Client reconnaît expressément. Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations administratives et/ou réglementaires nécessaires à l'utilisation desdites Données. Il

en est ainsi notamment des obligations liées au traitement de Données à caractère personnel, des autorisations d'importation ou d'exportation, des autorisations légales ou administratives d'exploitation, etc. Le Client devra satisfaire sous sa seule et exclusive responsabilité aux éventuelles déclarations ou autres formalités imposées par la loi Informatique et Liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 mise à jour.

Au regard de la loi, E-VALCES s'engage uniquement à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des Données, notamment empêcher qu'elles soient déformées ou endommagées et empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par le Client. E-VALCES ne sera en aucun cas responsable du non-respect par le Client de ses obligations légales ou conventionnelles au regard des Données traitées, stockées, sauvegardées ou qui transitent simplement par les Services en ligne de E-VALCES.

#### **Article 10. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Le Client s'interdit d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, tout collaborateur d'E-VALCES. La présente clause vaudra, quelle que soit la spécialisation du collaborateur en cause, et même dans l'hypothèse où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur. La présente clause développera ses effets pendant toute l'exécution du présent Contrat, et pendant deux (2) ans suivant son terme.

Tout manquement à cette obligation sera sanctionné par le versement à E-VALCES par le Client d'une indemnité égale à la rémunération brute annuelle augmentée des cotisations patronales de la personne concernée, E-VALCES se réservant en outre le droit à des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

#### **Article 11. RESILIATION**

En cas de manquement grave ou répété de l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat (en ce compris ses annexes et éventuels avenants), non réparé(s) dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par la Partie défaillante d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, la Partie victime de ce manquement pourra résilier le Contrat de plein droit. La résiliation effective du Contrat interviendra alors à compter du lendemain de la première présentation, d'une nouvelle lettre recommandée avec accusé de réception adressée par la Partie lésée. Ceci est sans préjudice de tout dommage et intérêts auxquels la Partie victime de ce manquement pourrait prétendre par ailleurs.

En cas de non-respect par le Client des délais de paiement, E-VALCES en informera le Client d'abord par courrier dématérialisé sept (7) jours après la date d'échéance des factures non payées puis par relances téléphoniques.

A défaut de règlement dans un délai de soixante (60) jours de la date d'échéance de la facture, E-VALCES pourra suspendre ses Services en respectant un préavis de huit (8) jours à compter de l'envoi au Client d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. La suspension sera maintenue jusqu'au règlement de toutes sommes dues ou jusqu'à l'exécution parfaite de l'obligation contractuelle.

Toute cessation du Contrat met fin à tous droits d'utilisation des Logiciels et à toute maintenance dans les conditions de préavis prévues à l'alinéa précédent.

En cas de cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit :

- l'intégralité des sommes dues à E-VALCES (en ce compris le prix des Abonnements jusqu'au terme des engagements prévus) deviendra immédiatement et de plein droit exigible sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure préalable et le Client procédera sans délai à leur règlement ;

- le Client s'engage à restituer immédiatement à E-VALCES, sur demande de cette dernière, tous Logiciels mis à sa disposition, toute Documentation afférente aux présentes et dont le Client aurait eu accès au cours de l'exécution des présentes. Il s'engage à n'en conserver ou n'en faire conserver aucune copie, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit, sauf accord écrit de E-VALCES.

En cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, E-VALCES s'engage à communiquer au Client, à la demande de ce dernier, ses Données stockées en mode hébergé en l'état à la date d'effet de la résiliation dans un format utilisé par les standards du marché.

#### **Article 12. DONNEES PERSONNELLES**

Les Parties s'engagent à respecter, chacune pour ce qui la concerne, l'ensemble des dispositions qui leur sont applicables au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel (ci-après la « Réglementation »), notamment les dispositions de la loi n° 78-17 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite « Loi Informatique et Libertés ») et celles du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD »).

E-VALCES s'engage à traiter les données personnelles du Client en qualité de sous-traitant, dans le cadre de la fourniture de Services.

#### **Article 13. REVERSIBILITE**

##### **13.1. Périmètre de réversibilité**

Sur demande écrite du Client, la réversibilité consiste à fournir dans un format utilisé par les standards du marché au nouveau prestataire ou au Client, selon son choix, les Données Réversibles nécessaires à la poursuite de la Prestation (sous réserve que l'information concernée ne soit pas assimilée à un savoir-faire protégé par E-VALCES).

##### **13.2. Durée de réversibilité**

La phase de réversibilité démarrera lorsque le Client aura notifié par écrit à E-VALCES sa décision de déclencher la réversibilité par écrit en indiquant les

informations nécessaires et dans un délai raisonnable permettant à E-VALCES de mettre en œuvre la production des Données Réversibles.

La phase de réversibilité sera mise en œuvre sur une durée d'un (1) mois à compter de la date demandée de mise à disposition des éléments de réversibilité dudit formulaire. Une sauvegarde des Données Réversibles sera effectuée à la date demandée : les Données Réversibles seront accessibles pendant trente (30) jours via un lien hypertexte communiqué au Client.

##### **13.3. Conditions de réversibilité**

Les Prestations de Base sont incluses dans le prix des Services. Dans le cas où une assistance complémentaire à celle définie ci-dessus serait demandée à E-VALCES par le Client, E-VALCES pourra soumettre au Client une proposition d'assistance rémunérée précisant les conditions de son assistance, le personnel éventuellement dédié aux opérations de réversibilité, les éventuelles installations matérielles et physiques nécessaires, ainsi que les conditions financières applicables à la mise en place de cette assistance complémentaire.

##### **13.4. Poursuite du Contrat**

Durant la réversibilité, l'exécution du Contrat se poursuit jusqu'à son terme dans les mêmes conditions notamment tarifaires. Le transfert de données s'effectue sans dégrader la qualité du Service.

#### **Article 14. FORCE MAJEURE - IMPREVISION**

##### **14.1. Force majeure**

Outre ce qui est prévu sous l'article « Responsabilité », E-VALCES ne pourra en aucun cas être tenu responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée, au titre des retards ou conséquences dommageables dus à des cas de force majeure, entendue conformément à l'article 1218 du Code civil, comme un événement échappant au contrôle du débiteur, ne pouvant être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

De façon expresse, sont notamment considérés comme cas de force majeure : le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement et notamment les services postaux ; tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations ; blocage des moyens de télécommunications et de la fourniture d'énergie ; destruction des matériels ; attaque, intrusion, virus et piratage informatique ; suppression ou interdiction, temporaire ou définitive, et pour quelque cause que ce soit, de l'accès au réseau internet ou aux moyens de télécommunications, dont la cause échappe au contrôle des parties ; réquisitions d'ordre législatif ou réglementaire restreignant la liberté d'action de E-VALCES.

##### **14.2. Imprévision**

Les parties conviennent expressément d'exclure l'application des dispositions relatives à l'impression découlant de l'article 1195 du Code civil.

#### **Article 15. CONFIDENTIALITE**

Tous les documents et informations de quelque nature que ce soit, auxquels les parties auront accès à l'occasion de l'exécution du Contrat seront considérés par elles comme strictement confidentiels. E-VALCES s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations qui lui auront été communiquées par le Client ou dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution de ses prestations. De la même manière, le Client s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations qui lui auront été communiquées par E-VALCES ou dont il aurait connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat.

#### **Article 16. REFERENCE COMMERCIALE**

Chacune des Parties déclare être propriétaire de sa/ses marques et logos. A ce titre, chacune d'entre elles déclare détenir, directement ou indirectement, sur leurs marques et logos, tous les droits nécessaires pour procéder à leur utilisation dans le cadre des relations contractuelles.

Chacune des Parties pourra ainsi mentionner l'autre comme référence commerciale dans le cadre de ses supports de communication, institutionnels ou commerciaux.

En revanche, toute utilisation du logo, de la charte graphique ou la réalisation de communications détaillées (témoignages, études de cas, publications) devra faire l'objet d'un accord préalable spécifique de l'autre Partie.

Les Parties s'engagent à ce que toute communication respecte les obligations de confidentialité ainsi que la réglementation applicable, notamment en matière de protection des données. De manière générale, la mise à disposition des marques et logos à l'autre Partie dans le strict cadre des actions prévues aux présentes ne constitue en aucune manière un transfert de propriété.

#### **Article 17. ASSURANCE**

E-VALCES déclare être assurée pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de la Commande par son personnel ou ses collaborateurs.

#### **Article 18. GARANTIES - RESPONSABILITES**

E-VALCES garantit la conformité du Service E-VALCES aux définitions fonctionnelles et techniques figurant dans la Documentation. Cependant E-VALCES S ne garantit pas que son Service est exempt de tout défaut mais s'engage à faire ses meilleurs efforts pour remédier, avec toute la diligence raisonnablement

possible, aux dysfonctionnements reproductibles de ses Logiciels constatés par rapport à la Documentation.

Le Client étant un Client professionnel, le Contrat est expressément exclu du champ d'application de la garantie contre les vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de fabrication affectant les Services et les rendant impropres à leur utilisation.

Le Client reconnaît que les transmissions de données sur Internet sont soumises aux limites et à la fiabilité technique relative du réseau, ainsi qu'à certaines périodes de saturation au cours de la journée.

Il reconnaît que les données circulant sur le réseau Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible est effectuée par lui-même à ses risques et périls. Il ne pourra en conséquence pas mettre en œuvre la responsabilité de E-VALCES pour les dysfonctionnements ou dommages qui résulteraient de ces caractéristiques, sauf faute ou négligence imputable à E-VALCES.

Le Service E-VALCES est utilisé sous les seules directions, contrôle et responsabilité du Client.

E-VALCES est toujours soumise à une obligation de moyens, sauf s'il en est expressément mentionné autrement pour une obligation précise, et sans que cette mention ne puisse s'étendre à d'autres obligations même liées. La responsabilité de E-VALCES ne peut être engagée qu'en cas de manquement, négligence ou faute prouvée dans l'exécution de ses obligations et sera limitée aux préjudices directs du Client.

La responsabilité de E-VALCES ne peut jamais être recherchée dans les cas suivants :

- quand les dommages invoqués par le Client résultent, même en partie, d'une mauvaise exécution ou d'une inexécution (totale ou partielle) des obligations lui incombant ;
- quand les dommages résultent d'une utilisation non-conforme ;
- quand les dommages résultent dans leur origine ou leur étendue, des effets d'un virus informatique ;
- quand les dommages sont liés à l'indisponibilité ou à la perturbation du réseau local du Client (LAN), du câblage, du réseau Internet ou du réseau de télécommunication ;
- quand les dommages sont liés à des éléments de l'Infrastructure ou des logiciels du Client sur lesquels E-VALCES n'intervient pas ;
- quand les dommages consistent en l'altération, la destruction ou la perte de Données du système d'exploitation ou contenues dans d'autres Logiciels.

E-VALCES n'est jamais tenu de réparer le préjudice indirect du Client (tel que le manque à gagner ou la perte de chance ou de bénéfices espérés, la perte d'informations ou les conséquences financières d'actions ou réclamations éventuellement engagées par des tiers à l'encontre du Client).

Dans tous les cas de mise en cause de sa responsabilité, il est expressément convenu que le montant total des indemnités que E-VALCES pourrait être amené à verser au Client pour quelque raison que ce soit, est limité aux sommes effectivement versées par le Client à E-VALCES, au cours des douze (12) mois ayant précédé l'incident, en paiement des Services effectués en exécution du Contrat.

## **Article 19. DIVERS**

Pour les besoins des présentes, les Parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux respectifs tels qu'indiqués par le Client au sein de la Proposition commerciale et par E-VALCES au sein des présentes. Tout changement d'adresse du Client ne sera opposable à E-VALCES que s'il lui a été préalablement notifié par écrit.

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'E-VALCES, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent Contrat, ni générer un droit quelconque.

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du présent Contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée. Cependant, les Parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

## **Article 20. LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Les relations contractuelles entre E-VALCES et le Client sont soumises au droit français.

Toute action contractuelle à l'encontre d'E-VALCES se prescrira par un (1) an à compter de l'évènement qui lui aura donné naissance.

**TOUT LITIGE ENTRE E-VALCES ET LE CLIENT SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL JUDICIAIRE DE DIJON, MEME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS, ET MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU SUR REQUÊTE. EN CAS DE LITIGE PORTANT SUR LES DISPOSITIONS DU CODE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET RELEVANT À CE TITRE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DE CERTAINES JURIDICTIONS, LE LITIGE SERA PORTE DEVANT LA 3ÈME CHAMBRE DU TRIBUNAL JUDICIAIRE DE PARIS.**

**POUR LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS, LES LITIGES RELEVANT DES JURIDICTIONS ADMINISTRATIVES TERRITORIALEMENT COMPÉTENTES.**

## **II. DISPOSITIONS APPLICABLES AU SERVICE E-VALCES (SAAS)**

### **Article 21. OBJET**

Les Services fournis par E-VALCES dans le cadre du Service E-VALCES sont :

- L'accès au Service E-VALCES par SAAS.
- L'hébergement et la sauvegarde des Données du Client dans le Service E-VALCES.

Ces services sont indissociables et ne peuvent être fournis au Client séparément.

## **Article 22. DROIT D'ACCÈS AU SERVICE E-VALCES**

### **22.1. Droit d'accès**

E-VALCES concède au Client un droit d'accès au Service limité à la liste des fonctionnalités applicatives accessibles au titre du Service tel que précisée dans la Proposition Commerciale.

De la même manière E-VALCES concède au Client un droit d'accès au Service limité au nombre d'Utilisateurs tel que fixé dans la Proposition Commerciale.

Le Client pourra néanmoins augmenter la liste des fonctionnalités accessibles et le nombre maximum de ses Utilisateurs nommés dont il bénéficie en formulant directement cette demande auprès d'E-VALCES. Dans ce cas, le Client accepte que les factures relatives au Service E-VALCES prennent en compte ces augmentations telles que définies par le Client.

### **22.2. Mise en Service**

La Mise en Service sera effective lors de la communication par E-VALCES au Client des identifiants lui permettant d'accéder au Service via l'url suivante : <https://app.e-valces.fr>.

### **22.3. Propriété intellectuelle**

E-VALCES est titulaire et conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle, et notamment des droits d'auteur sur le Service E-VALCES, ses mises à jour, sa documentation.

Le Client s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant dans le Service E-VALCES, les supports ou la documentation.

Toute utilisation non expressément autorisée par E-VALCES, au titre du présent Contrat, est illicite, conformément au Code de la propriété intellectuelle et est donc constitutive du délit de contrefaçon susceptible d'être civilement ou pénalement sanctionné. En conséquence, il est interdit au Client et à tout Utilisateur notamment de procéder à :

- toute reproduction, par quelque moyen que ce soit, du Service E-VALCES ;
- toute représentation, hors le fonctionnement normal du Service E-VALCES, diffusion ou commercialisation du Service E-VALCES, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ;
- toute adaptation, modification, transformation du Service E-VALCES, pour quelque raison que ce soit, notamment en vue de la création d'un service tiers ;
- toute transcription, directe ou indirecte, ou traduction dans d'autres langues du Service E-VALCES ainsi que sa modification, même partielle, en vue, notamment, d'une utilisation sur tout autre matériel ;
- toute décompilation ou traduction du code-objet du Service E-VALCES en code-source.

Dans le cadre de l'utilisation des Logiciels tiers par le Client, dont les fonctionnalités spécifiques sont détaillées dans la Proposition commerciale, et afin de répondre aux spécifications de l'éditeur tiers, le Client s'engage à respecter les conditions générales et la documentation de l'éditeur tiers.

## **Article 23. MODALITÉS D'EXECUTION DU SERVICE E-VALCES**

### **23.1 Fourniture du Service**

E-VALCES s'engage à fournir le Service E-VALCES conformément aux dispositions de la Proposition Commerciale, qui précise notamment le contenu, les limitations, la durée, les procédures associées, et les modalités de Mise en service.

Le Service E-VALCES est accessible aux Utilisateurs de manière permanente (soit en 24/24 x 7/7) à partir de l'ensemble du territoire français.

Toutefois, E-VALCES pourra, si nécessaire, interrompre le Service E-VALCES dans le cadre de la plage de maintenance (E-VALCES fera ses meilleurs efforts pour que les opérations de maintenance se déroulent en dehors des heures de bureau du Client), notamment pour effectuer toutes opérations de sauvegarde des Données et/ou de maintenance de ses propres moyens matériels et logiciels utilisés pour assurer les prestations d'hébergement.

E-VALCES s'engage à informer le Client à l'avance de toute interruption programmée du Service E-VALCES en dehors de la plage de maintenance soit pendant les heures de bureau du Client.

### **23.2 Utilisation du Service**

Le Service E-VALCES sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité. Le Client se porte garant du respect du présent Contrat par les Utilisateurs.

Par conséquent, relèvement de la responsabilité du Client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses postes de travail Utilisateur, ses matériels, logiciels, mots de passe, notamment contre tout virus et intrusions. Les Identifiants sont strictement personnels et confidentiels sous la seule responsabilité du Client qui veille à ce que les Utilisateurs habilités à utiliser le Service E-VALCES ne les communiquent à aucun tiers. Toute connexion/opération effectuée via les Identifiants du Client est réputée effectuée par lui. E-VALCES ne sera en aucun cas responsable de l'Utilisation du Service E-VALCES par un tiers au moyen des Identifiants personnels des Utilisateurs. En cas de perte ou de vol d'un mot de passe, seul l'Administrateur a la faculté de demander la réinitialisation de mot de passe ;
- le respect de la dernière version à jour des Prérequis Techniques ;
- le choix du fournisseur d'accès ou du support de télécommunication, le Client devant prendre en charge les demandes administratives et contracter les abonnements nécessaires dont il supportera le coût ;

- la désignation, parmi son personnel, d'Utilisateurs privilégiés du Service ; cette désignation devra être réalisée à partir de son accès au Service E-VALCES. Seuls ces Utilisateurs privilégiés, sont habilités à appeler la hotline d'E-VALCES. Le nombre d'interlocuteurs privilégiés qui peuvent être désignés par le Client est fonction de la tranche du nombre d'Utilisateurs du Client défini dans la Proposition commerciale ;

- l'utilisation des Identifiants ou des codes d'accès qui lui sont remis par E-VALCES à l'occasion de l'exécution du Service E-VALCES. Le Client s'assurera qu'aucune personne non autorisée par ses soins n'a accès au Service ;

- les erreurs commises par son personnel et ses Utilisateurs dans l'utilisation du Service E-VALCES et des procédures qui lui permettent de se connecter au Service, notamment concernant les moyens d'accès et de navigation internet.

E-VALCES sera dérogée de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission électronique des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les postes de travail du Client et le point d'accès au Service. E-VALCES ne saurait être tenue responsable de la destruction accidentelle des Données Client par le Client ou un tiers ayant accédé au Service sans faute de E-VALCES.

E-VALCES ne saurait, en outre, être tenue responsable de toute divulgation, destruction et/ou altération des Données Client suite au non-respect (ou au refus d'application) par le Client des préconisations et/ou instructions d'E-VALCES liées à l'exécution du Service.

E-VALCES se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine un Service, une prestation ou une fourniture de E-VALCES au titre des présentes.

### **23.3 Exclusion du Service**

Sont exclus du Service E-VALCES :

- les travaux et interventions concernant l'installation et le bon fonctionnement du poste de travail des Utilisateurs et de l'Infrastructure du Client (télécommunications, réseaux, équipements de sécurité, etc.) permettant au Client d'accéder et d'utiliser le Service ;

- la résolution de problèmes causés par une erreur ou une mauvaise manipulation des Utilisateurs ;

- les Prestations.

### **23.4. Garantie**

E-VALCES garantit la conformité de chaque Service avec sa Documentation.

E-VALCES ne garantit pas que le Service soit exempt de tout défaut ou aléa mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux anomalies reproductibles du Service constatées par rapport à sa Documentation. La garantie de conformité du Service est expressément limitée à sa conformité par rapport à sa Documentation et ne saurait être étendue à une garantie de conformité aux besoins spécifiques ou à l'activité spécifique d'un Client. E-VALCES ne garantit pas l'aptitude du Service à atteindre des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixé et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure le présent Contrat. Il incombe donc au Client ou à tout tiers mandaté par le Client à cet effet de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins ou à son activité spécifique sur le territoire où le Service est utilisé.

Dans la limite de ce que permet la loi, toute autre garantie que celles exprimées dans le présent article est expressément exclue.

### **23.5. Politique de développement du Service E-VALCES**

Le Client reconnaît que E-VALCES demeurera, en toutes circonstances, libre de déterminer sa politique d'industrialisation, notamment en fonction des évolutions technologiques. Par conséquent E-VALCES pourra sans contrainte concevoir, organiser et dimensionner le Service, le modifier et le faire évoluer et ce au besoin avec les partenaires et fournisseurs de son choix, sans accord écrit préalable du Client, dès lors que cela ne réduit pas les engagements de E-VALCES tel que prévus au Contrat.

### **23.6. Evolutions**

Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent, à tout moment, rendre inadéquates les fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre du Service. E-VALCES, dans le cadre du Service, fera une Mise à Jour des fonctionnalités applicatives standard accessibles au titre du Service afin qu'elles satisfassent aux nouvelles dispositions légales et ce sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives existantes. Le Client est également informé que l'évolution des technologies, de la législation et de la demande de sa clientèle peuvent amener E-VALCES à réaliser des mises à jour, lesquelles pourront entraîner une évolution des Prérequis Techniques dont E-VALCES ne pourra être tenue pour responsable.

### **23.7. Service en ligne de tiers**

Tout Service en ligne tiers sera soumis :

- d'une part aux termes et conditions de leur auteur qui seront mis à disposition du Client par E-VALCES. Ces termes et conditions régiront les modalités d'accès au Service en ligne tiers, les modalités de fourniture du Service en ligne tiers.

- d'autre part à une Documentation associée qui sera mise à disposition du Client par E-VALCES.

## **Article 24. DONNEES CLIENT**

E-VALCES héberge le Service E-VALCES et les Données Client sur un centre serveur distant, situé en France, sous sa responsabilité, pour un volume maximum déterminé dans la Proposition commerciale.

Le Client reconnaît avoir été informé par E-VALCES que le Service E-VALCES et les Données sont hébergés chez un tiers infogérant. Le Client autorise E-VALCES en sa qualité de sous-traitant à librement changer d'hébergeur ou à en ajouter un

ou plusieurs nouveaux, après en avoir été informé par E-VALCES, au moins un (1) mois avant la date effective de changement afin de donner la possibilité au Client d'émettre des objections à l'encontre de ces changements.

Le Client conserve tous ses droits de propriété, y compris intellectuelle, sur ces Données.

En cas d'augmentation de l'espace disque nécessaire à l'hébergement des Données, le Client accepte que E-VALCES lui alloue, dès qu'il aura connaissance de ladite nécessité, l'espace disque supplémentaire nécessaire et l'avertisse parallèlement de l'impact tarifaire.

Lorsque le Client importe, stocke, des Données dans le Service E-VALCES le Client accorde à E-VALCES (et à ses sous-traitants) une licence, dans le monde entier, d'hébergement, de stockage, de reproduction desdites Données uniquement en vue de la fourniture du Service E-VALCES. Cette autorisation demeure pour toute la durée de l'abonnement.

E-VALCES s'engage à effectuer des sauvegardes quotidiennes. Ces sauvegardes sont stockées en France hors site de l'hébergeur. Pour le cas où un incident surviendrait entre deux sauvegardes quotidiennes, et pour quelque cause que ce soit (du fait de E-VALCES, du Client, ou d'un tiers), E-VALCES sera en mesure de restaurer les Données en l'état où elles étaient lors de la dernière sauvegarde quotidienne. Le Client accepte par avance que la reconstitution éventuelle des Données provoque un ralentissement, voire une interruption de service, de l'utilisation du Service E-VALCES pendant la phase de reconstitution.

Le Client a la faculté de demander à tout moment à E-VALCES de lui transmettre une sauvegarde de ses données. Cette sauvegarde sera mise à la disposition du Client par l'intermédiaire d'un lien de téléchargement. Cette prestation sera facturée au tarif en vigueur.

En cas de cessation des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, le droit d'utilisation du Service E-VALCES prendra fin. Pendant une durée de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la cessation du contrat, E-VALCES conservera les données du Client. Durant cette période, le Client aura la faculté de demander gratuitement à E-VALCES de lui transmettre une copie de ces données dans un format structuré et défini par E-VALCES, couramment utilisé et lisible par machine. Tout autre demande sera soumise à étude et facturée au tarif en vigueur. Au-delà de cette durée, les données seront détruites sans que le Client puisse prétendre à quelque indemnisation que ce soit.

## **Article 25. OBLIGATIONS D'E-VALCES**

E-VALCES s'engage à fournir le Service E-VALCES et les autres Services associés, en conformité avec les dispositions du présent Contrat, et selon les règles de l'art, dès la Mise en service.

E-VALCES s'engage :

- en sa qualité de professionnel des services informatiques, à informer, conseiller et mettre en garde le Client à propos de toute élément ou circonstance dont E-VALCES aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des Services ;

- à fournir les Services dans le respect des niveaux de service acceptables et conformément à la Documentation

- à affecter en permanence à l'exécution du présent Contrat un personnel qualifié et compétent ;

- à avoir et maintenir pendant toute la durée du présent Contrat tous les agréments, certifications et autorisations nécessaires pour exécuter ses obligations au titre du présent Contrat ;

- à avoir, et continuer à avoir, tous les droits nécessaires pour concéder au Client tous droits de propriété intellectuelle dans les conditions définies au présent Contrat ;

- à ce que les Services soient conformes à la réglementation en vigueur qui leur est applicable pendant toute la durée du Contrat et à prendre, à ses frais et promptement, toutes mesures nécessaires pour les rendre conformes dans le cas où ils cesseraient de l'être en tout ou partie.

## **Article 26. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Il appartient au Client de s'assurer que son système informatique est conforme aux prérequis techniques communiqués par E-VALCES. Ces prérequis techniques sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, notamment en raison des évolutions des standards technologiques, sans que le Client puisse s'y opposer ou prétendre à une quelconque indemnisation. En cas de modification, le Client aura la faculté de résilier le service concerné par lettre recommandée avec avis de réception, sans préavis, dans un délai d'un (1) mois à compter de la modification. À défaut, le Client sera réputé avoir accepté la modification.

Le Client garantit que les données transmises et stockées sur les serveurs gérés par E-VALCES sont exemptes d'erreur, de virus et de tout élément illicite, et qu'elles ne sont pas de nature à porter atteinte à E-VALCES ou à ses droits des tiers. En conséquence, le Client est seul responsable des dommages que ces données ou lui-même pourraient causer à E-VALCES ou à un tiers et garantit E-VALCES contre tout recours qui pourrait être exercé par un tiers du fait de l'utilisation du Service par le Client.

Le Client est informé que l'accès au Service suppose une connexion préalable au réseau Internet. Le Client fait son affaire, sous sa seule responsabilité, de l'acquisition des matériels et logiciels (autres que ceux expressément fournis par E-VALCES), ainsi que de la souscription des abonnements de télécommunication (accès Internet), nécessaires à l'utilisation du Service.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte au bon fonctionnement des serveurs fournis par E-VALCES et à respecter, et faire respecter par les personnes physiques utilisatrices du Service, les droits de propriété intellectuelle d'E-VALCES et des tiers.

Le droit d'utilisation du Service est accordé pour un périmètre limité, tel que défini dans la Proposition commerciale. Sauf mention contraire, le droit d'utilisation du Service n'est accordé au Client que pour ses seuls besoins internes ; si, par dérogation à ce qui précède, le Client est autorisé à offrir à ses propres clients un accès au service hébergé, le Client devra répercuter sur ces derniers les obligations

qui lui incombent en vertu du Contrat. Le Client se porte fort du respect des dispositions du contrat par les Utilisateurs du Service (salariés, clients ou autres).

Les Identifiants et mots de passe fournis aux Utilisateurs sont confidentiels, uniques et personnels à chacun des Utilisateurs. Le Client s'engage à assurer la confidentialité et la sécurité du dispositif d'accès de façon à ne permettre l'utilisation du Service qu'aux Utilisateurs autorisés. Le Client s'engage à ce titre à veiller à ce que les Utilisateurs ne divulguent pas leur Identifiant ni leur mot de passe. En cas de divulgation accidentelle (perte, vol, etc.) ou volontaire, le Client s'engage à en informer E-VALCES dès qu'il en aura connaissance, par courriel. L'authentification d'un Utilisateur au moyen d'un Identifiant et d'un mot de passe emportée, de manière irréfutable, imputabilité, au titulaire de l'Identifiant utilisé, des opérations effectuées au moyen de cet Identifiant.

#### Article 27. NIVEAUX DE SERVICE

E-VALCES s'engage à respecter, dans le cadre de la fourniture du Service E-VALCES, un taux de disponibilité de 98 % en Heures Ouvrées.

E-VALCES s'engage par ailleurs à respecter les délais d'intervention, de résolution ou (à défaut de résolution) de contournement suivants (courant à compter de la notification de l'Anomalie) :

	Intervention	Contournement	Résolution
Anomalie bloquante	4 Heures Ouvrées	6 Heures Ouvrées	2 Jours Ouvrés
Anomalie critique	4 Heures Ouvrées	1 Jour Ouvré	4 Jours Ouvrés
Anomalie mineure	2 Jours Ouvrés	Non applicable	Prochaine version du Logiciel

#### Article 28. PÉNALITÉS RELATIVES A LA FOURNITURE DU SERVICE E-VALCES

Dans l'hypothèse où le taux de disponibilité du Service E-VALCES s'avérerait, pour un mois donné, inférieur à 98 %, E-VALCES serait débiteur à l'égard du Client d'une pénalité libératoire, d'un montant de :

Taux de disponibilité (D)	Taux de pénalité
95,0 % ≤ D < 98,0 %	3 % de l'abonnement mensuel
90,0 % ≤ D < 95,0 %	5 % de l'abonnement mensuel
D < 90,0 %	10 % de l'abonnement mensuel

Le droit aux pénalités est subordonné, à peine de forclusion, à la condition que le Client réclame par écrit le paiement des pénalités au plus tard le dernier jour du mois suivant le mois concerné par les pénalités.

#### Article 29. RESPONSABILITE D'E-VALCES EN SA QUALITE D'HEBERGEUR

En cas de manquement aux dispositions de la loi du 21 juin 2004 (« LCEN ») constaté par une autorité judiciaire au sens de cette même loi, ou en cas d'injonction délivrée par l'autorité judiciaire de supprimer un contenu litigieux, E-VALCES pourra prendre toute disposition nécessaire pour supprimer ce contenu ou en empêcher l'accès. E-VALCES en informera le Client par tous moyens. En cas de réclamation amiable ou de mise en demeure d'un tiers adressée à E-VALCES estimant que le contenu est illicite ou lui cause un préjudice, E-VALCES en informera sans délai le Client.

A défaut de suppression du contenu litigieux par le Client ou par E-VALCES – du fait du refus du Client ou du silence de ce dernier – le Client garantit E-VALCES de tout recours et condamnation à des dommages et intérêts auxquels E-VALCES pourrait être exposée à raison de cette réclamation. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, E-VALCES pourra prendre toute mesure utile afin de supprimer l'accès au contenu litigieux ou d'en rendre l'accès impossible, si le contenu apparaît manifestement illicite. En ce dernier cas, E-VALCES en informera le Client dans les plus brefs délais. La suspension ou l'interruption du contenu pour les motifs mentionnés ci-dessus ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement de la part de E-VALCES au Client. Par ailleurs, le Client restera redevable à E-VALCES de l'intégralité du prix convenu pendant toute la période de suspension ou d'interruption.

### III. DISPOSITIONS APPLICABLES AUX SERVICES ASSOCIES ET AUX PRESTATIONS

Les Services associés comprennent :

- Le Support client, dit Assistance.
- La Maintenance du Service E-VALCES

Les Prestations comprennent :

- La Mise en service du Service E-VALCES
- La Formation des Utilisateurs au Service E-VALCES
- Toute autre prestation spécifiquement prévue à la Proposition commerciale.

#### Article 30. MAINTENANCE ET ASSISTANCE

##### 30.1. Dispositions communes

Les demandes d'assistance et de maintenance devront être formulées par le Client auprès du Support d'E-VALCES, par courriel à l'adresse [support@e-valces.fr](mailto:support@e-valces.fr) et seront traitées pendant les Heures Ouvrées et Jours Ouvrés.

Le Client désignera à partir de son accès au Service E-VALCES la liste de ses Utilisateurs, seuls habilités à contacter le Support. Le nombre d'interlocuteurs

priviliégiés qui peuvent être désignés par le Client est fonction de la tranche du nombre d'Utilisateurs du Client défini dans la Proposition Commerciale.

Sont exclues des prestations de Maintenance et d'Assistance :

- le développement spécifique de nouvelles fonctionnalités ;
- la formation des utilisateurs ;
- la maintenance du matériel du Client ;
- l'adaptation du Service E-VALCES à un changement de matériel, d'environnement logiciel ou de système d'exploitation du Client.

E-VALCES n'est pas tenue d'intervenir et pourra facturer ses interventions au tarif horaire en vigueur, si la demande du Client ne relève pas de ses obligations d'assistance et de maintenance au sens des présentes Conditions Générales, ou bien si elle s'avère causée par :

- l'utilisation d'un logiciel dans des conditions non conformes aux dispositions du Contrat, de la Documentation ou des instructions données par E-VALCES ;
- la modification d'un logiciel par le Client ou par un tiers ;
- la modification des données renseignées par le Client ou un tiers en dehors de l'utilisation du Service ;
- la modification du système d'information du Client (notamment la modification du matériel ou du système d'exploitation ou l'ajout d'un logiciel tiers) sans validation préalable par E-VALCES.

Au titre de la Maintenance, E-VALCES pourra être amenée à modifier un logiciel sans information préalable du Client et sans indemnité. E-VALCES s'engage à ce que ces modifications n'entraînent en aucun cas de régression fonctionnelle significative.

**En ce qui concerne les logiciels fournis ou mis à disposition en mode hébergé par E-VALCES mais édités par des tiers, les prestations de maintenance et d'assistance d'E-VALCES se limitent à la fourniture des mises à jour et correctifs fournis par l'éditeur de ces logiciels.**

##### 30.2. L'Assistance

L'Assistance comprend :

- un service d'assistance dédié à l'assistance technique, couvrant :
  - o les questions sur l'utilisation du Service E-VALCES ;
  - o la remontée d'anomalies du Service.

E-VALCES ne saurait en aucun cas être tenue de réaliser les éventuelles évolutions demandées par le Client. Dans tous les cas, sauf indication contraire dans la Proposition commerciale, la durée des prestations fournies par E-VALCES dans le cadre de l'Assistance est limitée annuellement de la manière suivante :

Nombre d'utilisateurs	Durée des prestations d'assistance
De 1 à 20 utilisateurs	48h
De 21 à 50 utilisateurs	72h
De 51 à 100 utilisateurs	96h
par tranche(s) de 50 utilisateurs supplémentaires	+ 24h

Ce crédit constitue une enveloppe destinée à couvrir un usage normal du service d'assistance. En cas de dépassement significatif ou récurrent de ce crédit, les Parties se rapprocheront afin d'ajuster les conditions d'assistance, notamment par la mise en place d'un complément de prestations facturées au tarif horaire en vigueur.

##### 30.3. Maintenance corrective du Service E-VALCES

Le Client s'engage à signaler à E-VALCES toute anomalie affectant le Service E-VALCES objet de la Commande. E-VALCES s'engage à résoudre l'anomalie signalée, soit en fournissant au Client, par l'intermédiaire d'un lien de téléchargement, un patch correctif, soit dans le cadre des mises à jour selon les modalités décrites ci-a près. Néanmoins, E-VALCES ne garantit pas qu'une solution pourra être trouvée, ni que les anomalies signalées pourront toujours être corrigées, en particulier si l'anomalie s'avère complexe ou nécessite des recherches approfondies liées à l'environnement d'exploitation du Client.

##### 30.4. Maintenance évolutive du Service E-VALCES

E-VALCES fournira au Client les mises à jour disponibles du Service E-VALCES dans leur nouvelle version. Ces mises à jour seront fournies au Client, soit par l'intermédiaire d'un lien de téléchargement accessible depuis l'interface du Service, soit par déploiement automatique sans intervention du Client. Le Client ayant été préalablement informé par E-VALCES des mises à jour.

Les obligations d'E-VALCES au titre de la maintenance évolutive n'incluent pas possibilité, pour le Client, d'obtenir le remplacement du logiciel commandé par un logiciel d'une autre gamme que celle désignée dans la Proposition commerciale, que le Client ne pourra obtenir et utiliser qu'en souscrivant auprès d'E-VALCES une nouvelle commande.

#### Article 31. FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT A LA PRISE EN MAINS

Les modalités d'accompagnement à la prise en main du Service e-VALCES sont précisées dans la Proposition commerciale.

Cet accompagnement repose principalement sur :

- La mise à disposition de ressources pédagogiques ;
- La réalisation, le cas échéant, d'une session de formation distancielle courte destinée aux administrateurs du Client.

Toute demande complémentaire de formation ou d'accompagnement spécifique fera l'objet d'une proposition commerciale distincte.

#### SIGNATURE DU CLIENT

Précédée de la date, du lieu, du nom et de la fonction du signataire ainsi que le tampon commercial