CONDITIONS GENERALES DES PRODUITS ET SERVICES

CONDITIONS GENERALES PROGICIELS

Le Client est un cabinet d'expertise comptable. Le Prestataire, AGIRIS, est éditeur de progiciels et est spécialisé dans la fourniture de solutions et services personnalisés aux cabinets d'expertise comptable. A la suite des informations qui lui ont été données, des démonstrations, essais et réunions de tests qu'il a jugés utiles à sa connaissance du produit, le Client a jugé de la bonne adéquation globale de la Solution ou du Service proposé par AGIRIS avec ses besoins.
Le Progiciel proposé est un produit standard. Dès lors, l'établissement d'un cahier des charges ou d'une expression des besoins incombe au seul client sous son entière responsabilité. Un tel document ne pourra être pris en compte qu'après validation par AGIRIS, et annexé aux présentes, à défaut, il est déclaré inexistant.

A-PROGICIEL ET ASSISTANCE MAINTENANCE

SOLUTIONS EN MODE LOCAL

I-LICENCE
1. Au titre de la commande du Client acceptée par AGIRIS, AGIRIS consent au Client, le droit d'utiliser le(s) Progiciel(s) choisi(s) et visé(s) à la commande. Ce droit est consenti à titre personnel, non transférable, non cessible et non exclusif. Le Progiciel comprend un programme de base en version exécutable, sa documentation et un ensemble de pré- paramétrages adaptable par le Client en fonction de ses besoins.
2. La mise à jour des versions est disponible sur le site Internet d'AGIRIS.
3. La mise à disposition du Progiciel et le contrat d'assistance maintenance (ci-après le « Contrat de Services ») sont indissociables. La mise à disposition du Progiciel est subordonnée au règlement de l'abonnement du Contrat de Services.

II-MISE À DISPOSITION
1. La mise à disposition correspond à l'installation et à un droit d'utilisation final du Progiciel
pour un nombre d'utilisateurs convenu, un nombre de dossiers ou de Bulletins de salaires tel que visé dans la commande, pour une exploitation monoposte ou en réseau. À chaque mise à disposition est fourni un système de protection indispensable au fonctionnement du Progiciel. A défaut de dispositions spécifiques, le Progiciel est installé par le Client sous son contrôle, direction et responsabilité.
2. Le Contrat de Services prend effet à la date d'acceptation de la commande par AGIRIS.
3. Le Client s'engage à ne pas céder ou diffuser et/ ou mettre à disposition tout ou partie du
Progiciel à des tiers. Le Client n'a pas la possibilité de modifier lui-même les programmes mis à sa disposition. De même, le Client s'interdit de modifier les bases de données du Progiciel.
4. Sous réserve d'un préavis de 6 mois, AGIRIS se réserve la possibilité de ne plus assurer
l'assistance-maintenance du Progiciel sur des matériels ou des systèmes présentant des incompatibilités notoires avec la gamme des progiciels AGIRIS.

III-PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
1. AGIRIS et les co-concepteurs restent les seuls propriétaires et titulaires de droits de propriété intellectuelle sur le Progiciel. Le système de protection physique reste la propriété d'AGIRIS.
2. Au cas où le Client, volontairement ou involontairement, aurait laissé ou rendu possible la diffusion/l'utilisation du progiciel ou de sa protection, sans autorisation préalable de AGIRIS, il aura à payer, au titre des dommages et intérêts une somme équivalente à 5 fois le prix actualisé du programme pour chaque copie diffusée, directement ou indirectement.
Les logos, marques, signes et droits de propriété intellectuelle, relatifs aux Progiciels ou modules commercialisés demeurent la propriété exclusive d'AGIRIS ou de ses sous-traitants. Les progiciels mis à disposition du Client sont couverts par le droit d'auteur.
Le Client s'engage à (i) ne pas copier, adapter, traduire, modifier, procéder à la retro-ingénierie ou créer autrement un produit dérivatif du Progiciel (ii) ne pas utiliser les Eléments AGIRIS à d'autres fins que celles définies dans le Contrat. Le Client s'engage à faire respecter ces obligations par les utilisateurs.

IV-CONDITIONS D'UTILISATION
1. Le Client s'engage au respect absolu des conditions et précautions d'utilisation du Progiciel, à savoir notamment : réalisation de copie de sauvegarde journalière de l'ensemble des fichiers de données ainsi qu'un renouvellement périodique des supports afin de pouvoir redémarrer le système en cas de destruction de l'ensemble des copies, réalisation régulière de tests sur les sauvegardes afin de vérifier qu'elles sont exploitables, conservation des progiciels et copies dans un emplacement sec, à température normale (15 à 25 degrés Celsius) hors de tout champ magnétique et électrostatique, respect des conditions d'utilisation, dont respect paramétrages, usage normal du Progiciel au regard de ses fonctionnalités, utilisation dans des locaux présentant les garanties techniques pour éviter toute détérioration du Progiciel, absence de variation ou défaillance du courant électrique, respect des prérequis techniques (matériel, système d'exploitation, etc.), tels que définis sur le site Internet : www.agiris.fr ou sur les CD ROM de version. L'installation d'un onduleur est recommandée pour l'utilisation du Progiciel. Il est précisé que l'installation de certaines versions d'anti-virus ou certains paramétrages réseaux peuvent entraîner des dysfonctionnements de la solution progicielle installée.

V-INTEROPERABILITÉ
1. Conformément à l'article L122-6-1-IV du CPI, le Client pourra obtenir auprès d'AGIRIS les informations nécessaires à l'interopérabilité du Progiciel avec d'autres progiciels ou logiciels créés de façon indépendante, à sa demande, formulée par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) adressée à AGIRIS.
2. Ces informations seront communiquées par AGIRIS dans les 3 mois suivant la réception de la demande.
3. Il est expressément convenu que les informations obtenues par le Client ne peuvent être:
- ni utilisées à des fins autres que la réalisation de l'interopérabilité du Progiciel avec des progiciels ou logiciels créés de façon indépendante
- ni communiquées à des tiers, sauf si cela est nécessaire à l'interopérabilité
- ni utilisées pour la mise au point, la production ou la commercialisation d'un progiciel ou d'un logiciel dont l'expression est substantiellement similaire ou pour tout autre acte portant atteinte aux droits d'auteur.
4. D'une manière générale, le Client est seul responsable des conséquences dommageables qui pourraient résulter d'une telle interopérabilité.

VI-RECETTE
1. A l'issue de la réalisation des travaux et sur le périmètre défini sur le présent bon de commande ou dans le document de recette annexé, la recette du Progiciel est considérée comme réalisée. En cas de mise en production du Progiciel par le Client, c'est-à-dire d'utilisation du Progiciel dans des conditions réelles pour un fonctionnement courant sur tout ou partie des dossiers ou fonctionnalités, la recette est prononcée par défaut.

VII-SERVICE D'ASSISTANCE MAINTENANCE ou CONTRAT DE SERVICES
Le client s'engage à installer les nouvelles versions de son ou ses progiciel(s); AGIRIS n'assurant en effet l'assistance-maintenance que sur la dernière version de ses progiciels.
Le périmètre couvert par le présent contrat inclut exclusivement les Progiciels édités et distribués par le Prestataire. Le Client est susceptible de souscrire auprès du Prestataire des services proposés par des tiers et qui font l'objet de conditions particulières. Ces conditions sont disponibles directement sur le site Internet du fournisseur concerné.
1. Contrat de Services
Le Contrat de Services comprend de manière indivisible :
1.1 L'assistance téléphonique technique (par téléphone aux lignes dédiées professions comptables, fax ou email) ;
- cette assistance à l'utilisation du progiciel est assurée par AGIRIS ; étant précisé qu'en aucun cas AGIRIS ne saurait se substituer au conseiller habituel du Client en matière de législation, fiscalité, gestion technique ou économique ;
- cette assistance pourra prendre la forme d'une prise en main à distance, après accord du client ;
- la traçabilité des interventions dans l'outil de gestion des incidents du Prestataire ; d'un commun accord, en cas de réclamation, cet outil fera office de preuve.
- l'accès aux statistiques de disponibilité du service sur demande,
- dans le cadre d'une politique de satisfaction clients et d'amélioration du service rendu à ses clients, AGIRIS pourra procéder à l'enregistrement d'appels téléphoniques.
AGIRIS garantit la confidentialité et l'usage interne de ces enregistrements, ainsi que leur destruction dans les délais d'usage.
1.2 Le dépannage, dans la mesure du possible, des supports et dossiers détériorés.
1.3 La maintenance corrective : le Prestataire assure la correction des dysfonctionnements ou anomalies de toute nature dans ses Progiciels ainsi que la mise à disposition, quand cela est techniquement possible, d'outils de reconstitution des fichiers endommagés consécutivement à la survenance desdits dysfonctionnements ou anomalies.
1.4 La maintenance évolutive : elle consiste en la mise à disposition des versions mineures (millésimes liasses fiscales ....), des versions annuelles (nouveautés annuelles proposées par le Prestataire),et des versions majeures y compris les évolutions liées à un changement de technologie.
Le niveau de service est défini par AGIRIS. Des conditions particulières sont susceptibles de préciser ces conditions.
Elle ne comprend pas la mise à jour des paramétrages ; ces derniers sont en effet définis par chaque client en fonction de ses besoins particuliers. Il appartient au client de mettre en conformité ses paramétrages spécifiques (éditions…) avec le fonctionnement normal du Progiciel.
1.4 Bilan sur demande avec un interlocuteur technique
1.5 Accès privatif au site d'informations techniques et de téléchargement, réservé aux responsables applicatifs du Client,
1.6 Suivi hebdomadaire des demandes non résolues et des corrections en attente,
1.7 Accès direct des Conseillers techniques logiciels du Prestataire aux serveurs de données ou d'application du Client et sur accord préalable de celui-ci, pour éviter les retours de sauvegardes ou fichiers et améliorer la réactivité (accès réservé à une équipe de conseillers techniques logiciels expérimentés ayant un engagement de confidentialité)
1.8 Pour les structures de plus de 20 utilisateurs, le contrat de service prévoit le référencement de 2 personnes par logiciel qui peuvent appeler l'assistance et en tout état de cause, le niveau de sollicitation doit rester dans les 35%.

VIII-PRIX FACTURATION
1. Le prix de la mise à disposition et du Contrat de Services associé pour la première année figurent sur la commande.
2. Pour la première année, la facturation est réalisée au prorata temporis selon les conditions définies sur le bon de commande ou le protocole, jusqu'au 31 décembre de l'année en cours.
3. Pour les années suivantes le prix du Contrat de Services est facturé avant la fin de l'année civile pour l'année suivante selon la politique tarifaire générale d'AGIRIS et, après information auprès du client, de son niveau de consommation passée.
La mise en place de nouveaux logiciels implique un besoin d'accompagnement et d'assistance du Support technique plus important dans les 12 premiers mois. Au-delà, les sollicitations auprès de l'assistance ne devraient pas excéder 35% du contrat de services du Client. AGIRIS informera le Client sur son niveau d'utilisation du Support en cas de forte sollicitation. En cas de sollicitation durable à un niveau élevé de nos services, AGIRIS pourra être amené à revoir le montant du contrat de services.
4. Toute nouvelle année engagée, à défaut de résiliation dans les délais prévus, est due.
5. Le non-paiement du Contrat de Services est considéré comme un arrêt immédiat du bénéfice du Contrat de Services et de l'utilisation du Progiciel ; le Client s'engage alors à restituer à AGIRIS les supports de programme ainsi que le système de protection s'y rapportant. AGIRIS se réserve alors le droit de prendre des mesures conservatoires, celles-ci pouvant aller jusqu'à la suspension du service.

IX-DURÉE
1. La mise à disposition et le Contrat de Services prennent effet au jour de la commande en cas d'acceptation de la commande par AGIRIS.
2. Pour la première année, si le contrat est conclu en cours d'année, elles courent au prorata temporis du jour de la signature au 31 décembre de l'année en cours.
3. Les années suivantes, la mise à disposition et le Contrat de Services sont renouvelables par tacite reconduction par période de 12 mois (année civile) sauf dénonciation écrite par LRAR, 3 mois avant le 31 décembre de chaque année.

4. Le Client dispose en outre de la faculté de résilier son contrat, dans le délai maximum d'un mois qui suit l'envoi de sa facture annuelle de contrat de services faisant apparaitre une augmentation de tarif. A défaut de manifestation dans ce délai, le nouveau tarif est considéré comme accepté.

SOLUTIONS EN MODE HEBERGE

I - Préambule
Sur la base des besoins exprimés par le Client, ISAGRI, ci-après dénommé le Prestataire, propose au Client, qui l'accepte:
- Soit une solution en mode hébergé
- Soit un droit d'accès pour des outils en ligne à des Utilisateurs Finaux du Client

ci-après le Service.
Ce service fait suite à la conclusion d'un contrat ou d'un bon de commande d'équipement interne.
Le Prestataire a notamment pour activité l'édition de Progiciels et son service d'assistance maintenance associé, ainsi que l'hébergement d'applicatifs informatiques.
Le Client déclare avoir pu prendre connaissance des prestations offertes par le Prestataire préalablement à la signature du présent contrat et avoir reçu tous les éléments d'informations nécessaires.
Chacune des parties a échangé avec sa direction des ressources informatiques, ou la personne compétente désignée par la partie, aux fins de choisir les réponses les plus adaptées aux problématiques et attentes exprimées.
En particulier, le Client déclare être informé des caractéristiques du réseau Internet, tout spécialement en terme de performances non garanties, de volume et de rapidité de transmission des données ; hétérogénéité des performances sur les sites du Client ; continuité non garantie dans l'accès aux services ; sécurité relative dans la transmission des données.

II - Objet
Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières du Service convenu entre les Parties et précisé en conditions particulières sur le bon de commande.

III - Durée - Entrée en vigueur
Le présent contrat est conclu pour une période courant de la date de sa signature par les 2 parties jusqu'au 31 décembre de l'année suivante.
A l'issue de la période susvisée et sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, trois mois avant la fin de la durée précitée, le présent contrat se renouvellera par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an. Tout contrat non dénoncé dans les délais est dû pour l'année en cours.
Pour les outils en ligne, le présent contrat est subordonné à l'existence d'un contrat d'équipement interne chez le Client, incluant la solution hébergée.
2. Au terme du Contrat quelle qu'en soit la cause, le Client cessera d'utiliser les codes confidentiels permettant l'accès au Service. Par ailleurs, les données et contenus du Client stockés par l'Editeur et transmis à l'occasion de l'utilisation du Service seront détruits dans un délai de huit jours suivant le terme du Contrat. Toutefois, le Client pourra solliciter de l'Editeur qu'il restitue ses données et contenus avant ce terme.

IV - Engagements du Prestataire - Description du service
Par l'acceptation du présent contrat, l'Editeur s'engage à mettre à disposition du Client, pendant la durée du contrat, le Service indiqué dans le contrat (bon de commande,…):
- **Pour la solution en mode hébergé :** le Prestataire met à disposition une solution hébergée incluant l'accès au Progiciel convenu, produit standard, le droit d'accès à l'assistance téléphonique (assistance à l'utilisation) et le bénéfice de la maintenance sur le Progiciel.

L'assistance technique est assurée durant les heures d'ouverture spécifiées sur le site Internet.
La maintenance du Progiciel comprend :
- la mise à disposition des nouvelles versions au fur et à mesure de leur commercialisation ;
- les corrections d'erreurs pouvant éventuellement survenir dans des cas particuliers d'exploitation.

Toutefois, la maintenance ne comprend pas la mise à jour des paramétrages ; ces derniers sont en effet définis par chaque Client en fonction de ses besoins particuliers.
L'accès au Service est soumis à la souscription auprès d'un fournisseur d'accès d'une ligne internet haut débit. Les prestations du Prestataire n'incluent en aucun cas la fourniture d'accès Internet.
Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les services précisés dans le Bon de commande. Il s'engage ainsi à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin d'assurer l'accès au Service dans les meilleures conditions possibles en matière de permanence du service. Cette obligation est une obligation de moyens.
Dans le cadre d'une politique de satisfaction clients et d'amélioration du service rendu à ses clients, l'Éditeur pourra procéder à l'enregistrement d'appels téléphoniques. L'Éditeur garantit la confidentialité et l'usage interne de ces enregistrements, ainsi que leur destruction dans les délais d'usage.
- **Pour les outils en ligne :** le Prestataire met à disposition un droit d'accès aux outils, accessibles sur Internet. Il est précisé que ce service est conditionné par l'utilisation par le Client d'un Progiciel du Prestataire et que le Service est non exclusif, personnel et non transférable pour chaque utilisateur final. Le Service est rendu selon les modalités convenues entre le Client et le Prestataire.

V - Engagements du Client
Le Client fera son affaire personnelle des matériels et dépendances nécessaires pour accéder à la solution en mode hébergé.
Tout traitement, transmission, diffusion ou représentation de données via le Service par le Client sont effectués sous sa seule responsabilité.
Le Client s'engage à n'utiliser le Service que pour ses propres besoins et la seule finalité visée par le contrat.
Identifiants et mot de passe : Il est conseillé de choisir un mot de passe comportant au minimum 8 caractères et mixant lettres, chiffres.
- **Pour la solution en mode hébergé :** Le Client reconnait notamment être seul responsable de ses identifiants et mots de passe, personnels et confidentiels. L'utilisation et la préservation de ces codes sont sous sa seule responsabilité. En cas de divulgation, de perte ou de vol des identifiants, le Client devra en avertir le Prestataire dans les meilleurs délais afin qu'ils soient annulés
- **Pour les outils en ligne :** Le Client confie l'accès aux Utilisateurs finaux et en assume la responsabilité. Le Client s'engage à transmettre la liste des Utilisateurs finaux au Prestataire afin de leur ouvrir l'accès au Service ; ce dernier transmettra alors des codes de connexions personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à ne pas reproduire, copier, vendre, revendre, ou exploiter dans un but commercial quel qu'il soit, toute partie du service, toute utilisation du service, ou tout droit d'accès au Service, autrement que dans le cadre convenu avec le Prestataire.
Le Client s'engage à respecter les préconisations transmises par le Prestataire.
De manière expresse, le Client s'engage à respecter les droits des tiers ainsi que l'ensemble des règles applicables aux contenus du Service.
Le Client garantit le Prestataire contre toutes actions et/ou réclamations d'un tiers faisant état de droits de quelque nature que ce soit sur les applications, programmes, données et informations hébergés par le Prestataire et relèvera indemne le Prestataire de toutes condamnations à ce titre, outre l'indemnisation des préjudices subis par le Prestataire. Il est expressément accepté par le Client que les prestations d'hébergement seront suspendues pendant toute la durée de l'action et/ou de la réclamation du tiers à défaut de remplacement par le Client de l'élément sur lequel un droit est revendiqué par le tiers. Pendant la période de suspension les prestations demeurent dues par le Client.

Répartition des rôles en terme de prestation et d'assistance auprès des utilisateurs finaux :

Service	Rôle DISTRIBUTEUR	Rôle AGIRIS
Tous services collaboratifs hors ISANET FACT	Vente à l'utilisateur final Prestation délivrée auprès de l'utilisateur final Assistance auprès de l'utilisateur final	Assistance auprès du DISTRIBUTEUR assurée par le support AGIRIS
ISANET FACT	Vente à l'utilisateur final Prestation délivrée auprès de l'utilisateur final	Assistance auprès de l'utilisateur final et du DISTRIBUTEUR par Chat, Mail et telephone

VII - Définition des Prestations
Hébergement de la solution
L'hébergement de la solution par le Prestataire comprend :
- La Gestion, administration et maintenance technique de la solution hébergée
- L'Installation et les mises à jour de la solution hébergée
- l'allocation au Client d'un ou plusieurs accès à la solution hébergée dont les caractéristiques sont définies sur la base des besoins du Client visés dans le contrat ou le bon de commande de l'équipement interne ;
- la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations identifiées au sein du présent contrat. Sauf conditions particulières négociées avec le Prestataire, les capacités mises en œuvre pour le Client devront être proches de la moyenne constatée pour les autres clients dont les besoins sont comparables ;
- la surveillance par le Prestataire du fonctionnement de la solution hébergée ;
- la gestion de la sécurité, tant physique que logique, de la plateforme d'hébergement ;
- le maintien en conditions opérationnelles d'un plan de reprise d'activité (PRA).

L'hébergement de la solution par le Prestataire ne comprend pas, entre autres :
- Le Paramétrage et l'exploitation des logiciels (installation des accès, paramétrage, création utilisateurs, droits d'accès, contenu, …)
- Le contrôle des résultats ou toute autre action concernant le caractère « métier » de la solution en mode hébergé ;
- La maintenance des matériels sur les sites du Client.

VII - Hébergement d'applications du Prestataire
Les prestations d'assistance et de maintenance seront régies par le contrat de service de l'équipement interne incluant la solution hébergée.
Le Client accepte que les mises à jour de la solution hébergée soient installées dès leur disponibilité. Le Prestataire aura préalablement informé le Client par message électronique du contenu des mises à jour.

VIII - Moyens et coûts de Télécommunications
Les moyens et coûts de télécommunications entre les sites du Client et le Service restent à la charge exclusive du Client qui se conformera aux prérequis techniques du Prestataire.
Le Prestataire ne sera nullement responsable des interruptions / suspensions de service ou de tout autre fait ayant pour origine une défaillance partielle, totale, temporaire ou définitive des moyens et réseaux de télécommunications.

IX - Sécurité
Le Prestataire mettra en œuvre l'ensemble des moyens techniques raisonnables conformes à l'état de l'art courant au moment de la réalisation des prestations et nécessaires pour assurer la sécurité de l'accès par le Client au Service et empêcher toute intrusion de personnes non autorisées.

X - Accessibilité
Hors les cas de force majeure, les cas de maintenance et les cas pour lesquels les causes ne lui sont pas exclusivement imputables, le Prestataire rendra accessible le Service 7/7.
Le Prestataire se réserve le droit de fermer l'accès au Service afin d'assurer la maintenance indispensable de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre.
A ce titre, le Prestataire, dans toute la mesure du possible, tentera de ne pas rendre indisponible le Service pendant un temps excessif et de réaliser ces maintenances en dehors des heures ouvrées citées au premier paragraphe du présent article.
L'accès au Service passant par un réseau de télécommunication, le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites liées à l'exploitation de ce réseau

(disponibilité, temps de latence, …) et reconnaît que la responsabilité du Prestataire concernant l'accès à la solution ne peut être engagée que pour des défaillances concernant la configuration d'hébergement sous sa responsabilité directe. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de toute défaillance de l'opérateur de télécommunications.
Le Client reconnaît avoir été informé que la plateforme d'hébergement n'est pas dupliquée.

XI - Garantie Antivirus

La solution hébergée est protégée par un antivirus fourni par le Prestataire et pour lequel il s'assure du renouvellement de l'abonnement nécessaire aux mises à jour auprès de l'éditeur.
Le Client comprend et admet que la présence d'un antivirus est un bon moyen de protection contre les infections virales mais ne garantit en aucun cas l'immunité de la solution hébergée contre une telle infection.
En cas d'infection virale, le Prestataire fera tous les efforts pour parer à cette infection en engagent les moyens nécessaires à la remise en état du système dans des délais raisonnables.
En cas d'infection virale, le Client s'engage à ne pas réclamer de dommages et intérêts au Prestataire ou toute autre forme de compensation.

XII - Sauvegarde

Le Client est informé que les opérations de sauvegarde réalisées par le Prestataire le sont uniquement dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles du Plan de Reprise d'Activité défini et contrôlé par le Prestataire.
Pour ISACOMPTA COLLABORATIF: le Client est tenu de procéder à des synchronisations régulières des informations pour chacun de ses utilisateurs finaux ayant accès à la solution hébergée. Si nécessaire, le client peut demander une restauration d'un dossier en fonction du plan de sauvegarde réalisé par le Prestataire. Cette restauration sera facturée selon un devis établi par le Prestataire.

XIII - Conditions Financières

L'abonnement du Service est facturé de manière forfaitaire par le Prestataire. Son tarif est révisable annuellement.
L'absence d'utilisation complète ou partielle des droits d'accès à la solution en mode hébergé ou aux outils en ligne ne pourra venir diminuer le montant total de la commande précisé au recto du présent document.
La recette est considérée comme réalisée à la date de remise des codes confidentiels de connexion au Client et déclenche la facturation du Service.
Pour les outils en ligne, et à défaut de dispositions particulières, les conditions financières du Service sont régies par le bon de commande de l'équipement interne auquel est subordonné le présent contrat d'hébergement.
Le prix pourra être modifié par le Prestataire à chaque reconduction du présent contrat, conformément aux évolutions tarifaires générales du Prestataire.
Le prix de l'abonnement ne comprend pas le coût des télécommunications et d'accès à Internet permettant l'utilisation du Service, qui restent à la charge du Client.

XIV - Propriété intellectuelle

1. Le Prestataire et les co-concepteurs restent les seuls propriétaires et titulaires de droits de propriété intellectuelle sur le Service.
2. Au cas où le Client, volontairement ou involontairement, aurait laissé ou rendu possible la diffusion/l'utilisation du Service ou de sa protection, sans autorisation préalable du Prestataire, il aura à payer, au titre des dommages et intérêts une somme équivalente à 5 fois le prix actualisé du Service pour chaque copie diffusée, directement ou indirectement.
3 Lors de l'utilisation du Service, le Client va être conduit à transférer un certain nombre de données et contenus informatiques sur les serveurs du Prestataire. Les informations stockées lors des transmissions de données ou de contenus par le Client sont et demeurent la stricte propriété du Client. Le Client s'engage par conséquent à garantir le Prestataire contre toute action intentée par un tiers portant sur les données et contenus transférés et stockés sur ses serveurs.

B-MATÉRIELS ET RÉSEAUX

I-IDENTIFICATION

1. Les matériels et équipements réseaux sont choisis par le Client et sont identifiés sur la commande.

II-PRIX

1. Le prix des matériels et équipements réseaux est visé à la commande. Ledit prix fait l'objet d'un règlement sous forme d'acompte lors de la commande puis dans un délai de 30 jours pour le solde.

III-LIVRAISON - TRANSFERT DE GARDE ET DE RISQUE

1. Les matériels et équipements réseaux sont livrés sur le site du Client à l'adresse figurant sur la commande.
2. Il appartient au Client d'émettre toutes réserves utiles lors de la livraison et de conserver les matériels dans des conditions de stockage optimal jusqu'à leur installation. Tous vices ou défauts constatés à la livraison du matériel doivent être signifiés à AGIRIS par lettre recommandée, dans les 48 heures au plus tard. Au-delà de ce délai, la livraison est réputée conforme et complète et le matériel considéré en parfait état de fonctionnement.
3. Le transfert de la garde et du risque des matériels et équipements réseaux est effectué au bénéfice du Client le jour de la livraison.

IV-LIVRAISON - INSTALLATION – RECETTE D'INSTALLATION

1. Si le Client procède par ses propres moyens à l'installation, il est convenu que la livraison
du matériel vaut recette de l'installation ; Sinon, la recette sera prononcée dans les conditions prévues par l'annexe.
A défaut de dispositions particulières définies avec le Client, l'installation est à la charge du
Client et est effectuée sous ses seuls contrôles, direction et responsabilité.
2. La non installation des matériels et équipements dans un délai d'1 mois vaut acceptation
irrévocable de la conformité de l'installation des matériels et équipements réseaux.
3. En tout état de cause, la mise en production des matériels et équipements réseaux vaut
recette de l'installation et des matériels et équipements réseaux eux-mêmes.

V-GARANTIE CONSTRUCTEUR

1. Les matériels et équipements réseaux font l'objet d'une garantie constructeur.
2. Le Client peut également bénéficier des prestations d'assistance et de maintenance définies sur le bon de commande, le contrat ou dans l'offre commerciale associés et annexés à la présente commande.
3. Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation définies par le constructeur et le
cas échéant définies par AGIRIS.

VI-LIMITES

1. L'utilisation du Progiciel implique l'utilisation de matériels et équipements réseaux totalement "compatibles PC", correctement paramétrés dans les règles de l'art ; Dans le cadre de l'utilisation d'un réseau, les matériels devront être parfaitement compatibles entre eux et répondre à la norme "fast ethernet" ou plus.
2. Tous les équipements périphériques additionnels ou complémentaires tels que imprimantes, cartes de communication, lecteurs, onduleurs, boîtiers externes, câbles non explicitement prévus dans le bon de commande, contrat ou offre liés à la commande ne sont pas intégrés à cette commande.
3. AGIRIS ne peut être tenu pour responsable des dégâts occasionnés sur les matériels lors de son transport.
4. AGIRIS garantit au client l'exécution des prestations spécifiées précédemment, à l'exclusion de prestations rendues nécessaires par le fait d'un environnement géographique, physique ou technique, non conforme aux spécifications décrites par le constructeur du matériel et notamment : l'absence d'une prise de terre efficace, la fourniture d'un courant électrique perturbé, un local poussiéreux, un accident, un sinistre, une mauvaise installation, utilisation, négligence ou une faute du client lui-même ou de tout autre prestataire non mandaté par AGIRIS, l'utilisation de rubans, papiers, cartes, câbles ou supports magnétiques, qui ne répondent pas aux spécifications prescrites par le constructeur du matériel ou aux normes standards en vigueur dans l'industrie informatique (par exemple : blocage imprimante par étiquette autocollante, etc.), l'installation et la désinstallation d'autres progiciels applicatifs ou périphérique venant perturber l'installation et le paramétrage d'AGIRIS. Ces interventions seront facturées en sus au tarif en vigueur.
5. Les disquettes et bandes magnétiques, les têtes des lecteurs de disquettes, et tous les matériels dits consommables (rubans encreurs, cartouches d'encre, etc.) n'entrent pas dans le cadre des garanties du présent contrat. Leur remplacement éventuel donne lieu à une facturation séparée.
6. En cas d'utilisation anormale des équipements, objets de la présente commande, AGIRIS se réserve le droit de facturer les coûts supplémentaires de remise en état.
7. Le Client doit se prémunir contre les infections de virus informatiques. L'assistance-maintenance n'inclut pas la décontamination des machines infectées. AGIRIS peut procéder à cette décontamination après acceptation d'un devis.
8. La présente commande ne s'applique pas pour l'assistance téléphonique sur des produits (progiciels ou matériels) non commercialisés par AGIRIS.
9. AGIRIS n'est pas tenu de donner des conseils concernant l'utilisation de micro-ordinateurs, de ses périphériques ou de son système d'exploitation, quand ceux-ci ont été vendus par un tiers.

VIII-SERVICE D'ASSISTANCE-MAINTENANCE MATERIELS ET RÉSEAUX

1. Ces services comprennent une assistance maintenance téléphonique sur le système d'exploitation, sur le "réseau Windows" et une assistance téléphonique sur le matériel vendu par AGIRIS selon le service vendu. Ces services pourront faire l'objet de prestations complémentaires selon le niveau choisi par le Client et présentées en pièces annexées.
2. Cette assistance exclut toutes prestations délivrées quant à l'utilisation du matériel ou des progiciels.

DESCRIPTIF DU SERVICE ASSISTANCE-MAINTENANCE

1/ INSTALLATION

INSTALLATION DES SERVEURS

Cette prestation recouvre les services suivants :

- Déballage et vérification de la conformité de tous les éléments avec la commande du client.
- Paramétrage des serveurs : partitionnement, DNS, Active Directory, optimisation en fonction de l'utilisation spécifique du client, sécurisation des accès, ...
- Activation des systèmes d'exploitation et des licences utilisateurs.
- Saisie des utilisateurs et des groupes de sécurité en fonction des éléments communiqués par les Centres.
- Paramétrage des droits d'accès des utilisateurs si nécessaire.
- Adaptation du script de connexion de session aux spécificités du client.
- Paramétrage réseau des serveurs : plan d'adressage IP, optimisation des cartes réseaux, routages, ...
- Mise à jour des systèmes d'exploitation par installation des patchs Microsoft validés par AGIRIS et nécessaires pour le bon fonctionnement du serveur.
- Installation et paramétrage de la connectique commandée : routeurs, commutateurs, ...
- Paramétrage des imprimantes sous réserve de compatibilité avec le système mis en place.
- Installation des progiciels AGIRIS et de leurs dossiers.
- Installation et paramétrage de la solution de sauvegarde.
- Installation et paramétrage de l'antivirus, avec mise à jour du moteur et de la base virale.
- Tests de bon fonctionnement de l'accès à Internet.
- Tests de bon fonctionnement du serveur.
- Tests de bon fonctionnement du réseau (y compris routeurs, commutateurs, liens inter-sites, ...).
- Tests de bon fonctionnement des impressions.
- Tests de bon fonctionnement des progiciels AGIRIS.

Le Prestataire se réserve le droit de valider les applications tierces à réinstaller et ceci sous réserve de faisabilité technique. Le Prestataire doit notamment disposer :

- d'un accès à la hotline de l'éditeur
- des supports (logiciels)
- des licences adaptées éventuelles et valides

La réinstallation des logiciels tiers n'est réalisée par défaut que sur le serveur. Pour certaines applications, la réinstallation devra être réalisée par l'éditeur de celles-ci.
Création d'une image de la partition système de chaque serveur pour garantir une reprise au plus vite en cas de défaillance du système.

2/ ASSISTANCE RESEAUX

ASSISTANCE TELEPHONIQUE RESEAU
En tant que Partenaire Certifié Microsoft, nous sommes habilités à vous assurer le meilleur support pour votre solution réseau.
Cette prestation recouvre les services suivants :
- Assistance téléphonique sur l'administration du système d'exploitation réseau.
- Assistance téléphonique sur la configuration matérielle et logicielle du serveur.
- Assistance téléphonique sur la création et la mise à jour des comptes utilisateurs.
- Assistance téléphonique sur la gestion des droits des utilisateurs.
- Assistance téléphonique sur le paramétrage et l'utilisation des sauvegardes.
- Assistance téléphonique sur l'utilisation et la mise à jour de l'anti-virus fournis par AGIRIS.
- Mise à disposition et assistance à l'installation des mises à jour système (patches) fournies par les éditeurs.
- Assistance téléphonique sur l'utilisation et la configuration de l'accès réseau des postes de travail.
- Assistance téléphonique sur l'utilisation et le paramétrage de la connectique active du réseau (switch, routeur, ...) fournie par AGIRIS.

3/ GARANTIE ET MAINTENANCE SERVEURS ET SYSTEMES DE SAUVEGARDE

MAINTENANCE SERVEURS
Cette prestation recouvre les services suivants :
- Maintenance matérielle couvrant l'ensemble des pièces des serveurs,
- Maintenance matérielle de la sauvegarde,
- Prise en charge de la main d'œuvre,
- Prise en charge des pièces,
- Réparation à H+8 ouvrée sur les serveurs et le système de sauvegarde.

Cette prestation concerne uniquement les serveurs et systèmes de sauvegarde pour lesquels un contrat de maintenance a été souscrit. Il est renouvelable par tacite reconduction jusqu'à l'arrêt de mise à disposition des pièces par le constructeur. Sur les types de serveurs proposés, la durée minimale pour la disponibilité des pièces est de 5 ans.

MAINTENANCE SERVEURS ISAGRI TECHNOLOGY SUR SITE
Cette prestation recouvre les services suivants :
- Abonnement annuel renouvelable par tacite reconduction,
- Maintenance matérielle sur site les 3 premières années du serveur,
- Intervention à J+1 ouvré les 3 premières années du serveur,
- Prêt d'un matériel de sauvegarde à J+1 ouvré,
- Garantie main d'œuvre,
- Garantie pièces les 3 premières années du serveur.

Cette prestation concerne uniquement les serveurs et systèmes de sauvegarde pour lesquels un contrat de maintenance a été souscrit. A partir de la quatrième année, les pièces sont remplacées en atelier sur devis accepté. Les maintenances matérielles sont faites en atelier avec prêt d'un serveur ou d'un matériel de sauvegarde à J+1 ouvré et prise en charge des frais d'enlèvement et de port par AGIRIS. La maintenance sur site reste possible avec facturation (délai d'intervention indicatif : 3 jours ouvrés).

IX-PRIX
1. Le prix des prestations figure au recto du bon de commande comme le calendrier de facturation et de paiement. Les frais de déplacement éventuels sont à la charge du Client.
2. Le non-paiement de l'assistance est considéré comme un arrêt immédiat du bénéfice de
l'assistance-maintenance. AGIRIS se réserve alors le droit de prendre des mesures conservatoires, celles-ci pouvant aller jusqu'à la suspension du service.

X-DURÉE
1. Les documents contractuels sont conclus pour la durée de réalisation des prestations.
2. Il est convenu entre les parties que pour les prestations annuelles ou supérieures à 12 mois, les documents contractuels font l'objet d'une reconduction tacite à défaut de dénonciation par LRAR trois mois au moins avant la date anniversaire de la commande passée par le Client.
Dans l'hypothèse d'une reconduction, les prix des prestations font l'objet d'une révision dans les conditions de l'article VIII.4 du A - PROGICIEL et ASSISTANCE MAINTENANCE.

C-PRESTATIONS

I-IDENTIFICATION
1. Les prestations à la charge d'AGIRIS sont visées dans la commande du Client. Toute demande de prestations non visée dans la commande fait l'objet de commandes complémentaires.
2. Les prestations, visées dans la commande, sont relatives aux audits, aux opérations de migration, de reprise de données, d'installation, de déploiement, de prestation, d'assistance, selon le choix du Client.
3. Le Client devra s'assurer auprès de ses fournisseurs et/ou Prestataires que les délais et installations sont compatibles avec les contraintes imposées par les présentes.
4. Le Client s'engage à fournir au Prestataire des dossiers représentatifs des méthodes et plans comptables utilisés, formant le jeu de dossiers de tests représentatifs pour la migration de sa solution.
5. Le Client s'engage à contrôler les dossiers après transfert sur le nouveau Progiciel. Les modalités sont précisées dans le document de recette préparatoire.

LA MIGRATION
Cette étape permet le transfert des informations contenues dans la solution actuelle du Client vers le Progiciel et suivra la méthodologie suivante :
1- Une analyse préalable pourra être réalisée sur chaque domaine Progiciel concerné par la migration.
2- Dans cette hypothèse, une réunion de synthèse permet ensuite de valider l'appréciation tant par le Prestataire que par le Client, du volume de travail à réaliser et d'établir un planning de déploiement entre le Prestataire et le Client, précisant de manière détaillée les responsabilités, et les échéances pour chacune des étapes.
3- Pour vérifier que le planning est respecté et anticiper toute difficulté, un point régulier sur l'avancement est réalisé entre le Client et le Prestataire, soit par téléphone, soit lors d'une réunion formelle sur site en présence d'un représentant de la direction du Client dûment missionné. Ces réunions permettent si besoin d'engager des plans d'actions correctifs ou bien de réactualiser le plan d'action général.
Chacune des Parties collabore pleinement à la migration et s'engage à respecter les plannings construits ensemble tant pour les volumes d'interventions que pour les dates prévues, sous réserve que les échéances incombant à l'autre Partie soient respectées (exemple : début de la conversion des dossiers de test impossible tant que l'audit de conversion n'a pas été validé par le Client, début de la conversion des dossiers de production impossible tant que les dossiers tests n'ont pas été vérifiés formellement par le Client).

Concernant la migration des données, le paramétrage et le déploiement
Il est précisé que la volumétrie des prestations et les modalités de leurs réalisations (contenu, échéances etc…) sont fonction de la configuration précise du Client. A cet effet, une analyse informatique de la structure du Client est réalisée par AGIRIS. Si cette analyse est réalisée antérieurement à la signature des présentes, la commande prend en compte les différents éléments audités.

Dans le cas contraire, cette analyse sera réalisée postérieurement aux présentes ; il est ainsi convenu entre les parties que les conditions (configuration, modalités financières…) consenties le sont, sous réserve des conclusions de l'analyse. Dans l'hypothèse où les résultats de l'analyse feraient apparaitre des écarts par rapport au diagnostic initial, AGIRIS se réserve le droit de modifier les termes du présent contrat, ce que le Client accepte. A défaut, le contrat pourra être résilié de plein droit par AGIRIS.
L'estimation des volumes est réalisée en fonction des données fournies par le Client et analysées par le Prestataire.
Les demandes de personnalisation, de paramétrages, d'états spécifiques réalisées après le chiffrage initial donnent systématiquement lieu à cahier des charges, soumis à acceptation et facturation complémentaire.
Les modifications apportées à la stratégie de déploiement (ordre, modification des travaux délégués à AGIRIS etc…) impactent potentiellement la volumétrie et les délais de mise en œuvre.
La connaissance des risques liés à une migration est majeure afin que le Client fasse les meilleurs choix en terme d'organisation, managériaux ou encore de moyens à mettre en œuvre possible.
Ces risques principaux sont : la non-adhésion des collaborateurs, le manque de pilotage, la non-validation des décisions des groupes méthodes, le manque de solidarité et/ou de collaboration des principaux acteurs et/ou décisionnaires, des problèmes d'hétérogénéité des bases de données de l'outil repris etc… qui peuvent impacter la réussite du déploiement et le décalage des échéances et des volumes.
Le Prestataire s'engage à alerter le Client, en cas de situation anormale dès identification et réalisation d'un de ces risques.
Dans tous les cas de figure, tout recalage de prestations complémentaires est soumis à information, puis validation du Client avant réalisation.

- Choix d'un déploiement standard

Dans le cadre d'un déploiement « standard », c'est à dire sans analyse préalable avant-vente détaillée, la mise en place est réalisée sur la base des paramétrages standards du produit sans prise en compte de spécificités. Le volume et la nature des prestations est forfaitaire et non personnalisable (hormis les options prévues dans ce type d'offres et l'ajustement possible lié à la réalisation des migrations de données) ; l'ensemble des journées prévues dans l'offre est facturé et dû dans ce cas. Toute demande de modification ou de personnalisation ultérieure à la signature implique une analyse préalable de faisabilité, chiffrage et validation de devis avant réalisation.

- Choix d'analyse complète réalisée en avant-vente :

Le Prestataire a réalisé une analyse complète préalablement à la signature du présent contrat.
L'analyse réalisée par le Prestataire donne lieu à une restitution permettant un chiffrage détaillé précis du déploiement, une analyse de risques et des préconisations de moyens à mettre en œuvre.
Le chiffrage réalisé par le Prestataire sur le périmètre analysé constitue un engagement de réalisation ferme aux conditions négociées. Il est convenu que le nombre de jours est facturé suivant les réalisations et pourra être de plus ou moins 10% par rapport au nombre de jours évalué, à périmètre d'intervention inchangé au regard de l'analyse réalisée.

- Choix d'une analyse macro en avant-vente (2 à 4h) :

Le Client a fait le choix d'une analyse « macro » réalisée préalablement à la signature du présent contrat : ainsi, cette étude est réalisée par le Prestataire sur la base d'un document de collecte de données d'entrées organisationnelles. Elle permet une estimation du volume et du contenu des interventions repris dans le présent contrat et qui sera affinée à l'issue des analyses techniques détaillées après-vente (hors mis le cas d'un déploiement de type « standard »,comme décrit ci-dessus).
Cette analyse permet l'identification des principales zones de risques, et de déterminer un plan de déploiement prévisionnel dans la limite des données d'entrées fournies.
La facturation des prestations sera réalisée sur les bases de l'évaluation faite lors de l'analyse détaillée.

- Choix d'une analyse après-vente détaillée:

Il n'a pas été réalisé d'analyse préalablement à l'engagement contractuel du Client. Aussi, le chiffrage annoncé dans le présent document est réalisé à titre indicatif sur la base de packs de déploiement standard et constitue une indication non contractuelle basée sur une méthode de déploiement packagée et correspondant aux pratiques moyennes pour un périmètre de produits et une organisation type. Il correspond à une durée minimale de journées nécessaires à la mise en place et au minimum des prestations facturables.
Le chiffrage (nombre de jours, enveloppe financière) ne sera donc déterminé de manière définitive qu'après analyse détaillée.

LES PARAMETRAGES SPECIFIQUES
A défaut de dispositions contraires, il n'a pas été convenu entre les parties de procéder à des développements spécifiques.

Des paramétrages spécifiques tels que la réalisation de documents, interfaces, programmes de travail, interfaces spécifiques et processus divers (liens inter-sites, ateliers d'éditions, scripts…), doivent donner lieu pour une bonne mise en place et valorisation, à une étude préalable et à une formalisation écrite. Ces éléments permettent une évaluation du temps requis pour la mise en place, en fonction du contexte du Client et le chiffrage correspondant de la prestation.
Le Prestataire s'engage à livrer ses états et paramétrages standard et à former le Client à l'aménagement de ses plaquettes, sur la base d'états standards « ISA », dans la limite maximum de 3 heures de prestations.
Au-delà, toute intervention de personnalisation de ces états fera l'objet d'un devis et d'une acceptation préalable de la part du Client avant développement.

PRESTATIONS –
Les prestations peuvent être réalisées individuellement ou regrouper plusieurs Clients. Lors de conclusion de la commande, le Client peut opter pour une facturation de l'intégralité des prestations commandées dès la première prestation réalisée. En choisissant cette option, le Client achète un nombre de jours de prestations global et renonce au remboursement des prestations qui n'auraient pas été exécutées. Le Client dispose d'une durée d'un an à compter de la facturation pour utiliser les jours de prestations.

LES PRESTATIONS INDIVIDUELLES :
1) Report de prestation planifiée. Pour tout premier report de prestation planifiée, à l'initiative du Client et avant le début de ladite prestation; une indemnité sera due par le Client au titre du report dans les conditions suivantes (à l'exception du report pour cause de force majeure définis au XX.2 des Dispositions générales des présentes, ou lié à un défaut du Prestataire au regard de ses engagements contractuels) :

Dans tous les cas, l'affectation des ressources du Prestataire (la disponibilité du technicien/prestation) reste ferme et ces dernières seront mises à disposition du Client aux dates initialement prévues.

Délai de notification de report	Si **engagement ferme** du Client et **validation du planning** par le Prestataire dans les **30 jours après la notification de report à l'initiative du Client et replanification** - % facture de prestation due par le Client	Si **aucun engagement ferme** du Client et **aucune validation** du planning par le Prestataire - % facture de prestation due par le Client
Entre la commande et **30 jours calendaires avant** le **début** de la prestation*	**0**	**30 % du coût de la prestation reportée**
Entre **30 et 10 jours calendaires avant** le début de la prestation*	**30 % du coût de la prestation reportée**	**70 % du coût de la prestation reportée**
Dans les **10 jours calendaires avant** le début de la prestation*	**70 % du coût de la prestation reportée**	**70 % du coût de la prestation reportée**

*Un seul report possible à l'initiative du Client

En tout état de cause, si la prestation a déjà fait l'objet d'un premier report et que le Client souhaite procéder à un second report : une indemnité égale à 90 % du coût de la prestation sera facturé au Client.

Les dispositions, ci-dessus, relatives à l'indemnisation due au Prestataire en cas de report de la prestation planifiée par le Client s'appliquent aux prestations offertes par le Prestataire et aux prestations inclues dans un forfait. Il est précisé que dans une telle situation, la notion de « coût de la prestation reportée », mentionnée ci-avant, sera remplacée par le tarif catalogue de la prestation pratiqué par le Prestataire.

Les temps de prestation sont évalués via un glossaire avec cadre défini sur le contenu d'une prestation et sur la base de prérequis à respecter. Toutes demandes en dehors du glossaire peuvent amener à une facturation complémentaire réalisée sur la base d'un devis.
Toutes prestations ne respectant pas les différents prérequis peuvent amener à un décalage de prestation et soumises à la facturation ci-dessus.

2) Exécution partielle de la prestation : Toute prestation commencée est due en totalité. Dans le cas d'une réalisation partielle de la prestation du fait du Client : le Prestataire s'engagera à organiser une prestation complémentaire (dont les conditions organisationnelles et financières resteront à définir et à valider avec le Client).

LES PRESTATIONS GROUPEES :

1) Report de prestation planifiée. Pour tout premier report de prestation planifiée, à l'initiative du Client et moins de 15 jours calendaires avant le début de ladite prestation; une indemnité sera due par le Client au titre du report dans les conditions suivantes (à l'exception du report pour cause de force majeure définis au XX.2 des Dispositions générales des présentes, ou lié à un défaut du Prestataire au regard de ses engagements contractuels) :

Délai de notification de report	% facture de prestation due par le Client
Entre l'inscription à la prestation et **15 jours calendaires avant** le **début** de la prestation	**0**
Dans les **15 jours calendaires avant** le début de la prestation	**70 % du coût de la prestation reportée**
En cas d'**absence** à la prestation sans notification préalable	**100 % du coût de la prestation reportée**

2) Exécution partielle de la prestation : Toute prestation commencée est due en totalité.

3) Annulation de la prestation à l'initiative du Prestataire en cas de nombre insuffisant de participants : Le Prestataire se réserve le droit d'annuler la prestation si le nombre de participants est insuffisant. Le Prestataire informera le Client de l'annulation de la prestation 15 jours calendaires avant le début de la prestation ; le Client devra s'inscrire à une nouvelle session de prestation, sous réserve des disponibilités du Prestataire. L'annulation de la prestation par le Prestataire en cas de nombre insuffisant de participants ne donnera lieu à aucune indemnisation du Client par le Prestataire.

II-DIPOSITIONS SPÉCIFIQUES
1. PRESTATION. La prestation est obligatoire et conditionne la livraison des programmes. Elle est facturée au tarif en vigueur sur la base du temps passé chez le Client.
2. ASSISTANCE TECHNIQUE PARTICULIÈRE. Elle recouvre l'aide au paramétrage du progiciel, la récupération des données ou fichiers suite au non-respect des consignes d'exploitation.
Cette assistance fournie par AGIRIS et son réseau est facturée au tarif en vigueur, frais de déplacement en sus.
3. CONDITIONS PARTICULIÈRES. Certains produits/services font l'objet de conditions particulières et qui font l'objet d'une acceptation au moment de leur installation.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes dispositions générales sont applicables à l'ensemble des services proposés. Elles doivent être complétées des conditions générales et le cas échéant des conditions des services souscrits par le Client, et décrites dans les Livrets de service correspondants.

DEFINTIONS

Chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura dans le présent contrat la signification qui lui est donnée dans sa définition, à savoir :

- « Accès » : prestation permettant de rendre accessible par les utilisateurs le Service.
- « Applicatif informatique » ou « Application » : programme informatique ayant pour objet de permettre au Client de produire une valeur ajoutée ou de diffuser de l'information.
- « Application TIERS » : application éditée par un éditeur tiers, à l'exclusion du Prestataire.
- « Client » : personne physique ou morale dont les coordonnées sont inscrites sur le contrat.
- « Contenu » : ensemble des informations de toute nature, géré par les applicatifs informatiques du Client et fourni ou produit par le Client sous son entière responsabilité.
- « Derniers » : dans le cadre de la sauvegarde, désigne les jours, mois ou années précédents directement la date du jour courant.
- « Equipement interne » : applicatif informatique exploité pour répondre au besoin de production propre du Client.
- « Entreprise » : dans les progiciels du Prestataire, ensemble des informations correspondant à une entité identifiée au registre SIRENE de l'INSEE.
- « Externalisation de la sauvegarde » : action consistant à copier certaines données, sélectionnées par le Client, sur un espace de stockage situé hors des sites du Client et administré par le Prestataire. Ces données seront récupérées en cas de sinistre ayant pour conséquences la destruction des données du Client et la destruction de la sauvegarde principale.
- « Extranet du Prestataire » : plateforme d'information publiée par le Prestataire à destination de ses clients, accessible à l'adresse Internet communiquée au Client, et pour laquelle ce dernier dispose d'un accès privatif protégé par code d'accès et mot de passe.
- « GED » (« Gestion Electronique de Documents ») : progiciel dont l'objectif est de traiter, d'organiser et/ou de stocker des documents électroniques de différents formats pour en faciliter le classement, le partage et la consultation.
- « GTI » (« Garantie du Temps d'Intervention ») : garantit, dans le délai précisé, l'intervention sur un évènement non planifié entraînant l'indisponibilité pour le Client d'un serveur ou d'une application éditée par le Prestataire. Le délai court à partir de l'heure du premier signalement de l'évènement en question. Ce signalement peut être soit la première alerte remontée sur le système de surveillance du Prestataire, soit le premier appel du Client à l'Interlocuteur Informatique du Prestataire défini à l'article « Interlocuteurs des parties ». Le délai s'arrête à l'heure de la création d'une demande au sein de l'outil du Prestataire destiné au suivi des incidents. Sauf indication contraire, le délai est compté en heures ouvrées.
- « GTR » (« Garantie du Temps de Réparation ») : garantit, dans le délai précisé, la remise en production d'un serveur ou d'une application éditée par le Prestataire rendu indisponible pour le Client par un évènement non planifié. Le délai court à partir de l'heure du premier signalement de l'évènement en question. Ce signalement peut être soit la première alerte remontée sur le système de surveillance du Prestataire, soit le premier appel du Client à l'Interlocuteur Informatique du Prestataire défini à l'article « Interlocuteurs des parties ». Le délai s'arrête à l'heure de la première notification au Client de la disponibilité du serveur ou de l'application éditée par le Prestataire en question (par courriel ou appel téléphonique enregistré au sein de l'outil du Prestataire destiné au suivi des incidents), sauf avis contraire du Client notifié à l'Interlocuteur Informatique du Prestataire défini à l'article « Interlocuteurs des parties » dans la demi-heure qui suit la notification de disponibilité du serveur ou d'une application éditée par le Prestataire. Sauf indication contraire, le délai est compté en heures ouvrées.
- « Hébergement » : prestations de stockage et de mise à disposition du contenu et des applicatifs informatiques permettant de le rendre accessible à partir d'Internet à tout utilisateur disposant des codes de connexion adéquats.
- « Infogérance » : prise en charge contractuelle de tout ou partie d'un système d'information d'un organisme par un prestataire extérieur.
- « Internet » : ensemble de réseaux informatiques et de télécommunications interconnectés de dimension mondiale, permettant l'accès à des contenus par les utilisateurs, via des serveurs.
- « Maintenance » : ensemble des opérations nécessaires au maintien des matériels et/ou logiciels en état d'exploitation. Il existe 2 types de maintenance : la maintenance programmée, organisée et planifiée par le Prestataire et la maintenance corrective, qui intervient après survenue d'un incident.
- « Maintenance matérielle » : ensemble des opérations nécessaires au maintien des matériels en état d'exploitation.
- « Outil d'externalisation de la sauvegarde » : moyen utilisé par le Prestataire pour externaliser la sauvegarde d'une partie des données du Client.
- « Outil du Prestataire destiné au suivi des incidents » : moyen utilisé par le Prestataire pour enregistrer le traitement des alertes issues du système de surveillance du Prestataire.
- « Outils en ligne » : applicatifs informatiques liés à un équipement interne et dont ils sont une extension.
- « PRA » : Plan de Reprise d'Activité, désigne la procédure établie pour minimiser le temps d'indisponibilité de la solution en mode hébergé en cas de panne ou dysfonctionnement grave des infrastructures
- « Réseau privé » : réseau informatique à l'usage exclusif des salariés du Client. Ce réseau privé peut être défini par une infrastructure physique (câblage) ou par une infrastructure logique (VLAN, tunnels VPN, réseau MPLS, ...) validée par le Prestataire.
- « Salarié » : préposé de l'entité juridique du Client. Si le Client est un groupement (GIE par exemple), « salarié » désigne également les salariés des entités juridiques membres de ce groupement.
- « Sauvegarde principale » : Sauvegarde locale mise en place au moment de l'installation.
- « Serveur » : ordinateur physique ou logique (machine virtuelle) partageant ses ressources (puissance et / ou espace disque) au bénéfice des utilisateurs du réseau privé du Client.
- « Solution en mode hébergé » : applicatifs informatiques accessibles par le Client associés aux infrastructures nécessaires à leur fonctionnement.
- « Solution informatique » : association de logiciels et de matériels informatiques, tels que serveurs, logiciels de production comptable, routeurs, pare-feu, permettant au Client de produire une valeur ajoutée dans des conditions de sécurité et de confidentialité assurées par les moyens raisonnables connus au moment de leur mise en œuvre.
- « Support de sauvegarde » : bande magnétique ou tout autre moyen apte à stocker les contenus afin de permettre leur récupération en cas de perte de données sur la solution informatique du Client.
- « Système de surveillance du Prestataire » : outils et moyens mis en œuvre par le Prestataire pour assurer la surveillance opérationnelle des éléments constitutifs de l'objet du contrat.
- « Utilisateur » : personne autorisée à accéder à la solution informatique du Client et identifiée dans l'annuaire système du Client (Microsoft Active Directory).
- « Utilisateur final » : dans le cadre des outils en ligne, utilisateur exploitant la solution en mode hébergé grâce à des droits d'utilisation acquis par le Client.
- « Version majeure » : version initiale d'une application ou mise à jour de celle-ci impliquant une réinstallation des programmes à partir d'un support fourni par l'éditeur et induisant un changement du numéro de version de cette application.
- « Version mineure » : mise à jour de paramétrages ou autre élément d'une application n'induisant pas un changement du numéro de version de cette application.

I-HIERARCHIE DES DOCUMENTS

1. Les documents contractuels sont par ordre de priorité croissante :
- les dispositions générales
- les conditions générales
- les livrets de service
- le protocole d'accord et ses annexes, et notamment des conditions particulières
- les avenants.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaudra pour l'interprétation de l'obligation en cause.
Toute modification de l'un quelconque des documents mentionnés ci-dessus devra faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties.
2. En cas de contradiction entre les documents, le document de niveau supérieur prévaudra.

II-COMMANDE

1. Toute commande est définitive en l'absence de refus écrit signifié par AGIRIS par LRAR
au Client dans un délai de 10 jours ouvrés, à compter de la réception du bon de commande.
2. Le Client reconnaît que les documents contractuels sont conclus dans le cadre de son activité professionnelle.
3. Les éléments et fournitures visés à la commande (mise à disposition de logiciels, fourniture
de matériels et prestations diverses) sont divisibles les uns des autres.

III-COLLABORATION

Les parties conviennent de collaborer de bonne foi, dans le cadre de l'exécution de leurs obligations respectives et de procéder à un échange permanent d'informations en vue de contribuer à la réussite du projet et permettre d'éviter la génération de difficultés préjudiciables aux intérêts des deux parties.
Ainsi, les parties s'engagent notamment à:
- désigner un interlocuteur dédié, doté d'un pouvoir de décision, avec lequel l'autre Partie pourra échanger sur l'avancement du projet et trouver des solutions ou palliatifs aux éventuelles difficultés.
- mettre en place et maintenir des interlocuteurs suffisamment compétents pendant toute la durée d'exécution du contrat par des prestations adéquates.
- faciliter l'accès à ses installations et toutes informations utiles, au Prestataire.

IV – DUREE

1. A défaut de conditions particulières, le contrat souscrit par le Client est conclu pour une période courant de la date de sa signature par les 2 parties jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivante.
2. A l'issue de la période susvisée et sauf dénonciation du contrat par l'une ou l'autre des parties, dont les modalités sont précisées à l'alinéa suivant, le présent contrat se renouvellera par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an.
3. Toute dénonciation du présent contrat devra être signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Dans le cas où la dénonciation est à l'initiative du Client, elle doit être signifiée au Prestataire trois (3) mois avant la date de reconduction. Dans le cas où la dénonciation est à l'initiative du Prestataire, elle doit être signifiée au Client six (6) mois avant la date de reconduction.
4. Les prestations au titre du présent contrat débuteront selon un planning défini d'un commun accord entre le Client et le Prestataire, permettant à chaque partie de réaliser les travaux préalables nécessaires.

V-RÉSILIATION

1. A défaut de dispositions particulières et en cas d'échec de la procédure amiable et de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations, non réparé dans un délai de 30 jours calendaires à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir, de plein droit, la résiliation du contrat en cause, sans formalité et sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.
2. Le Prestataire peut résilier ou suspendre le présent contrat de plein droit sans recours pour le Client dans le cas où le Prestataire serait dans l'impossibilité de poursuivre sa mission dans le respect des dispositions légales et professionnelles qui s'imposent à lui.
3. La résiliation anticipée du présent contrat (avant le terme de la période contractuelle) par le Client entraînera, à titre de dommages et intérêts au bénéfice du Prestataire, le paiement d'une indemnité égale au nombre de mois restant à courir entre la date de rupture du contrat et la fin initiale de celui-ci multipliée par le coût mensuel total facturé au titre du contrat au moment de la rupture.
4. Dans le cas spécifique de la location des applications éditées par le Prestataire : toute résiliation qui interviendrait avant le terme de l'engagement initial entraînera des pénalités à hauteur de 1.250 €HT par droit d'accès. Une telle résiliation entraîne

l'arrêt des droits à utilisation des applications éditées par le Prestataire au-delà de la période pour laquelle le Client a été facturé et a réglé son engagement.
Dans le cas de la location des applications éditées par le Prestataire, la résiliation du contrat, quel qu'en soit le motif, entraîne la possibilité pour le Client de disposer d'une version des applicatifs permettant la consultation de ses données sur ses postes ou serveurs locaux.
Dans cette hypothèse, la résiliation entraîne la prise en charge entière et exclusive par le Client de l'ensemble des tâches assignées au Prestataire, correspondant à chaque service.

VI - ENGAGEMENTS DES PARTIES

Un projet informatique est complexe et susceptible de remettre profondément en cause l'organisation et les méthodes de travail au sein du cabinet, ce dont le Client a conscience. Aussi, ce projet nécessite une collaboration étroite entre les Parties et un dialogue permanent dans un esprit de confiance et de respect mutuel.

Engagements du Client

1. Le Client s'engage à respecter les préconisations ou recommandations techniques transmises, par tout moyen, par le Prestataire. A défaut, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée, et il ne pourra être demandé au Prestataire des modifications visant à contourner les effets de cette non application. Le Client s'engage à prendre connaissance de ces recommandations techniques d'utilisation avant la mise en place de sa nouvelle solution et avant l'installation de toute nouvelle version. Celles-ci sont accessibles sur les DVD-ROM livrés avec les progiciels et sur le site Internet www.agiris.fr, dans l'espace Clients.
Il a été informé de leur évolution régulière.
2. De manière générale, le Client s'engage à communiquer au Prestataire l'ensemble des informations et des documents et à en lui faciliter la consultation dans la mesure où ils sont demandés par le Prestataire pour l'exécution de ses prestations.
3. Le Client s'interdit de faire intervenir un tiers sur les outils mis en place dans le cadre du présent contrat, que ce soit pour l'usage ou le paramétrage de ceux-ci.
4. De manière expresse, le Client s'engage à respecter les droits des tiers ainsi que l'ensemble des règles applicables aux contenus des applicatifs informatiques.
5. Le Client s'engage à informer, dès que possible, le Prestataire de tout ajout, tout changement significatif ou tout évènement extérieur pouvant interagir avec les éléments de la solution informatique.
6. Le Client reconnait avoir été informé qu'il ne doit pas désactiver de quelque manière que ce soit l'outil de surveillance mis en place par le Prestataire.
De plus, à des fins d'optimisation des développements (analyses, statistiques...), d'amélioration du service rendu au Client, le Client autorise le Prestataire à remonter des données techniques sur l'utilisation du Service ou l'environnement du Client (aucune donnée personnelle/ propre au dossier n'est collectée).
7. Le cas échéant, le Client s'engage à respecter les consignes de sauvegarde qui lui ont été présentées lors de la mise en place initiale. Ces consignes sont rappelées annuellement par courrier par le Prestataire.
Le Client effectuera la sauvegarde régulière de ses données et de ses fichiers, ainsi que la vérification du contenu de ces sauvegardes, le Prestataire déclinant toute responsabilité en cas de sauvegarde inutilisable. Le Prestataire pourra s'appuyer sur ces sauvegardes pour rétablir le fonctionnement du Client en cas d'incident majeur.
La fréquence de ces sauvegardes détermine le temps maximum perdu en cas d'incident.

Engagements du Prestataire

Le Prestataire s'engage à récupérer les données du Client dans les conditions définies dans l'annexe préparatoire à la recette.
Cette annexe précise le nombre de dossiers déclarés par le Client, issus de sa précédente solution et que le Prestataire doit récupérer, en matière de :

- Production comptable,
- Gestion interne.

Le Prestataire s'engage à apporter au Client des préconisations techniques d'utilisation du Progiciel.
Le Prestataire s'engage à mettre à la disposition du Client les moyens humains nécessaires à solutionner les dysfonctionnements potentiels avérés ou à proposer une solution de contournement lié à ses solutions progiciels et à ses préconisations techniques.
Le Prestataire s'engage sur le fonctionnement de la solution de production comptable du Client en mode « consolidé », dans le cadre du respect de ses préconisations techniques, sans nécessité de débit garanti en cas de liaisons inter-sites.
Le Prestataire s'engage sur le fonctionnement de la solution de production du Client en mode « centralisé » dans le cadre du respect de ses préconisations techniques, mais la performance et la continuité d'accès est fonction des liaisons inter-sites mises en place et des performances du ou des opérateur(s) TELECOM retenu(s).
AGRIS s'interdit de communiquer les informations de nature commerciale, industrielle, technique qui lui auraient été communiquées par le Client et dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

VII- CALENDRIER

1. A défaut de précisons dans les documents contractuels, le calendrier de réalisation des prestations est indicatif et ne peut donner lieu à des pénalités de retard.

VIII - COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES

1. Pendant toute la durée du présent contrat, les parties communiqueront par voie électronique via les adresses de courriel ou SMS des interlocuteurs des parties communiqués ou via l'extranet du Prestataire.
2. Le Client s'engage à prendre connaissance des messages, informations, préconisations et conseils transmis à l'adresse qu'il aura communiquée.
3. Il est convenu entre les parties que le Client est réputé avoir pris connaissance des messages, informations, préconisations et conseils transmis huit (8) jours après leur date de diffusion et les avoir acceptés.
4. Le Prestataire s'engage à tracer les interventions dans son outil de gestion des incidents et s'organise pour fournir au Client, sur simple demande, les informations le concernant.

IX - ACCEPTATION DES PRESTATIONS

1. A l'exception des cas où il est expressément prévu la signature d'un procès-verbal contradictoire entre les parties, l'acceptation des prestations par le Client résulte de l'utilisation du service, de ses applicatifs informatiques, données et informations (via le serveur hébergé le cas échéant).
2. En tout état de cause, l'absence de remarques du Client dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la réalisation des prestations vaut acceptation irrévocable desdites prestations.

X-RESPONSABILITÉ

1. Le Prestataire est responsable du bon fonctionnement du Service, pour les conditions d'utilisation conformes aux descriptions des consignes d'exploitation. En cas de non-respect des conditions d'exploitation décrites ci-dessus, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du programme. Le cas échéant, le Prestataire se réserve le droit de résilier unilatéralement et de plein droit le présent contrat sans remboursement des sommes versées au titre de l'abonnement en cours.
AGIRIS met régulièrement à jour les pré-paramétrages livrés et les met à disposition de ses Clients. Toutefois, le Client définissant librement le paramétrage des progiciels et outils proposés, le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'édition d'états erronés, ni des conséquences qui pourraient en résulter que le Client ait utilisé ou non les paramétrages fournis par le Prestataire. Dans tous les cas, la vérification des états de sortie est sous la responsabilité du Client, qui ne saurait remplacer la validation par un homme de l'art.
Si, éventuellement, une erreur apparaissait au cours du déroulement du travail, le Prestataire s'engage à corriger le ou les programmes dans les plus brefs délais. Aucune indemnité ou dommage de perte d'exploitation ne pourront être réclamés au Prestataire.
Il est expressément convenu entre les parties que le Prestataire est soumis à une obligation de moyens au titre du présent contrat, pour ses produits, fournitures et services.
D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité du Prestataire n'est engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirects, tels que préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commandes, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices/de marge, perte de données, perte d'exploitation, perte d'image de marque. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et, par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.
Il appartient au Client d'apporter la preuve de la défaillance du Prestataire dans l'exécution de ses obligations.
2. En cas de manquement grave d'AGIRIS à ses obligations, et sous réserve pour le Client d'apporter la preuve de la faute d'AGIRIS, la responsabilité d'AGIRIS pourra être engagée ; d'un commun accord, le droit à réparation du Client est plafonné, dans cette hypothèse, au titre d'une année contractuelle, aux dommages matériels directs dans la limite des dispositions suivantes :
- pour les progiciels : limitation au montant du Contrat de Services annuel payé par le Client.
- pour les matériels/et réseaux : limitation au montant payé par le Client du matériel en cause
- pour les prestations et services: limitation au montant annuel payé par le Client de la prestation en cause
4. En outre, AGIRIS ne pourra être tenu responsable d'un dommage, direct ou indirect, qui
résulterait d'une défaillance – même momentanée – dans la fourniture des énergies ou fluides nécessaires au bon fonctionnement des fournitures prévues à la commande. Le Prestataire ne pourra être responsable des interruptions de service ou dommages liés notamment à un cas de force majeure ou une décision des autorités, une interruption de la fourniture de l'électricité ou des lignes de transmissions due aux opérateurs, une utilisation anormale ou frauduleuse par le Client nécessitant l'arrêt du service pour des raisons de sécurité.
La responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée en cas d'interruption de l'accès Internet du Client, d'indisponibilité de sa ligne haut débit ou de dysfonctionnements dans l'équipement informatique du Client.
5. AGIRIS est responsable du fonctionnement des programmes écrits par lui-même, pour les conditions d'utilisation conformes aux descriptions des consignes d'exploitation. En cas de non-respect des conditions d'exploitation, AGIRIS décline toute responsabilité. Le cas échéant AGIRIS se réserve le droit de résilier unilatéralement et de plein droit la commande sans remboursement des sommes versées par le Client.

Responsabilité du Client

1. Le Client assume la responsabilité du contenu de ses fichiers et données est seul responsable des informations mises en ligne sur le réseau Internet ou sur un réseau/espace privé, quel que soit sa nature (VPN, extranet, intranet...), par ce biais. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toutes réclamations et/ou procédures, quels qu'en soient les formes et contenus, formées contre le Prestataire et qui se rattacheraient directement ou indirectement au contenu de ses fichiers et données et des informations mises en ligne et traitées et/ou stockées par le Prestataire dans le cadre du contrat.
2. Le Client est seul responsable du respect des obligations légales qui lui incombent au regard de ses activités, et notamment du fait de procéder à une déclaration du traitement de ses fichiers nominatifs (Loi informatique et libertés du 06.01.1978). AGIRIS ne sera en aucun cas tenu responsable d'un dommage qui résulterait d'une faute, négligence ou omission du Client, et notamment du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations légales et/ou contractuelles, des normes et réglementations en vigueur, des instructions ou recommandations relatives à l'installation et/ou au fonctionnement des matériels, ni d'un dommage qui résulterait de dépannage ou de réparations effectuées par toute autre personne qu'AGIRIS.
3. Le Client doit s'assurer lors de leur réception du bon état des matériels livrés et émettre les réserves d'usage, le cas échéant.

XI - MODALITES FINANCIERES

1. Les prestations du Prestataire sont facturées au Client sur la base du prix indiqué sur le bon de commande, pour chaque service souscrit.
2. Le prix est défini hors taxes et sera majoré des taxes, et notamment de la TVA, en vigueur au jour de la facturation.
3. La Livraison s'entend :
- Pour les licences : de l'installation des licences chez le client.
- Pour les prestations : de la réalisation des prestations.
4. A défaut de dispositions contraires, les factures émises sont payables dans les 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.
De convention expresse, et sauf report sollicité à temps par le Client et accordé par le Prestataire de manière particulière, le défaut de paiement à l'échéance entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu ;

- la facturation de pénalités de retard calculées à hauteur de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ;
- la possibilité pour le Prestataire de suspendre la fourniture et/ou le cas échéant, l'utilisation du service, et ce sans que cette suspension d'accès n'ouvre droit à une quelconque réparation au profit du Client.

L'intérêt est dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel convenu et non respecté. Le taux est calculé prorata temporis par périodes d'un mois calendaire. Chaque mois entamé compte pour un mois entier.

5. Les tarifs des prestations pourront évoluer annuellement dans la limite de deux (2) fois l'augmentation de l'indice SYNTEC, proportionnellement à l'évolution de l'indice entre l'indice en vigueur au jour de la signature du contrat et le dernier indice connu au jour de l'envoi de la facture.

En cas d'augmentation de tarif au-delà de cette proportion, le Client dispose de la faculté de résilier son contrat dans le délai maximum d'un mois qui suit l'envoi de sa facture annuelle d'abonnement à ce contrat, faisant apparaitre une augmentation de tarif. A défaut de manifestation dans ce délai, ce nouveau tarif est considéré comme accepté.

6. Par ailleurs, le Prestataire se réserve le droit de répercuter strictement au Client les variations exceptionnelles des coûts d'achat à ses fournisseurs.

XII - ASSURANCES

1. Chacune des parties déclare être assurée auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour toutes les conséquences dommageables des actes dont elle pourrait être tenue pour responsable en vertu du présent contrat.

Chacune des parties déclare avoir procédé au règlement de toutes les primes exigibles et s'engage à procéder au règlement des primes à venir.

2. En cas de propriété du ou des serveur(s) d'hébergement par le Client, il convient au Client de juger de l'intérêt de souscrire une assurance perte d'exploitation en cas de perte de données afin de garantir les dommages directs lié à ce préjudice.

XIII – PROPRIETE

Le Client demeure propriétaire des données, fichiers, informations et éléments de toute nature transmis au Prestataire dans le cadre du présent contrat, ainsi que des traitements qu'il effectue sur ses données.

XIV - REFERENCE COMMERCIALE

Dès l'accord signé, le Client s'engage :

- A permettre au Prestataire de communiquer verbalement et par écrit sur le fait qu'un partenariat a été conclu,
- A répondre aux questions de cabinets prospects par téléphone après concertation avec le Prestataire.

XV-NON DEBAUCHAGE

1. Chacune des parties s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de l'autre partie ayant participé directement à la réalisation des prestations, objet du présent contrat, pendant toute la durée du présent contrat et pendant une durée de douze mois à compter de la cessation des relations contractuelles.

2. En cas de non-respect de cette obligation par l'une des parties, cette dernière s'engage à verser à la partie lésée une pénalité d'un montant égal à la rémunération brute versée au salarié au titre des douze (12) mois précédant le départ de la Partie lésée.

XVI- SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie du présent contrat à toute entreprise ou partenaire ; elle s'engage dans ce cas, au même niveau de services et de qualité.

XVII – RESERVE DE PROPRIÉTÉ

1. AGIRIS se réserve la propriété des marchandises désignées sur le bon de commande, jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et intérêts, en dépit du transfert des risques intervenus lors de la livraison. A défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, AGIRIS pourra reprendre les marchandises, la vente pourra être résolue de plein droit par AGIRIS, sur simple mise en demeure effectuée par LRAR et les acomptes déjà versés lui resteront acquis en contrepartie de la jouissance des marchandises dont aura bénéficié l'acheteur.

XVIII – CRYPTOLOGIE

En cas d'exploitation de moyens et de prestations de cryptologie, le Client s'engage à ce que les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser l'envoi de ses messages ou le stockage de ses données aient fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration en application de la législation en vigueur.

XIX - NON CESSIBILITE

1. Il est expressément convenu que le contrat ne pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit de la part du Client sans l'autorisation écrite, préalable et expresse d'AGIRIS, même en cas de cession du fonds, de location-gérance, de fusion ou de toute autre opération tendant à faire changer le contrat de patrimoine ou au terme de laquelle les droits du Licencié seraient transférés à un tiers.

XX - FORCE MAJEURE

1. AGIRIS ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations prévues à la commande du Client, si cette inexécution est due à un cas de force majeure.

2. De manière expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelle que raison que ce soit, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage total ou partiel des réseaux et services de télécommunications et de communication, y compris les réseaux et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties et empêchant l'exécution normale du présent contrat.

La survenance d'un cas de force majeure suspendra, dans un premier temps, de plein droit, l'exécution du présent contrat. Si, au-delà d'une période de trois mois, les parties constatent la persistance du cas de force majeure, le contrat sera résilié automatiquement et de plein droit, sauf accord contraire des deux parties.

XXI - IMPREVISION

En cas de modification, pendant la durée de documents contractuels, des circonstances économiques par rapport aux circonstances lors de l'entrée en vigueur du Contrat, indépendamment de l'intervention des parties et outre les cas de force majeure, les parties conviennent de se rencontrer pour prendre en compte ces nouvelles circonstances, étudier leurs conséquences au regard des conditions financières définies entre elles et discuter de la poursuite de son utilisation.

XXII-INTEGRALITÉ

Le présent bon de commande et ses annexes éventuelles annulent et remplacent tous les documents, accords, engagements, discussions ou négociations qui auraient pu être échangés antérieurement entre les Parties sur le même objet. Toute renonciation ou modification de l'une quelconque des dispositions des présentes devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit entre les Parties.

XXIII TOLERANCE

Toute tolérance d'une des parties dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au contrat n'emporte pas modification du contrat ou renonciation pour la partie à se prévaloir d'un nouveau droit.

XXIV- INVALIDITE PARTIELLE

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des stipulations du présent contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Les Parties pourront néanmoins, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulation(s) invalidée(s).

XXV – INDEPENDANCE

Chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels. Chacune des Parties ne peut donc prendre d'engagements que pour elle-même.

XXVI – CONFIDENTIALITE

Le Client s'engage à respecter la plus stricte confidentialité sur les conditions qui lui ont été consenties (conditions tarifaires, conditions particulières…).Le non-respect de cette clause de confidentialité entraînerait l'annulation de l'ensemble des conditions préférentielles consenties au Client, en particulier si la preuve du manquement était rapportée.

Dans le cadre du Contrat, les termes « Information(s) Confidentielle(s) » recouvrent tous documents, informations, données, Données Personnelles, éléments de toute nature remis par l'une des Parties à l'autre Partie ou portés à la connaissance de l'autre Partie par écrit, par oral, par courrier électronique ou par tout autre moyen et incluant sans limitation toute information technique, stratégique ou financière, tous échantillons, toutes spécifications, tout chiffre, toute copie, toute prévision, tous dessins, tous logiciels, tous modèles, tous rapports, tous descriptifs et toutes études.

Toute Partie recevant des Informations Confidentielles de l'autre Partie se doit de (i) les conserver dans la plus stricte confidentialité, avec le même soin que celui dont elle fait preuve pour ses propres Informations Confidentielles et conformément aux soins raisonnablement attendus pour la conservation d'informations confidentielles et de (ii) ne pas les utiliser ou les révéler à des tiers en dehors de ce qui est prévu par le Contrat sans le consentement préalable de la Partie les ayant communiquées.

Les Parties reconnaissent que les informations suivantes ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles :

- les informations déjà détenues par la Partie recevant des Informations Confidentielles (ou « Partie Destinataire ») au moment où lesdites informations ont été fournies ;
- les informations étant tombées ou tombant dans le domaine public pour une raison autre que le non-respect du présent article ;
- les informations développées indépendamment par la Partie Destinataire, sans aucune référence aux informations fournies par l'autre Partie ou communiquées par une tierce partie à la Partie Destinataire, sans que la Partie Destinataire ne soit informée de la violation du présent article ;
- les informations que la Partie Destinataire peut se trouver dans l'obligation de divulguer en application d'une disposition juridique ou légale.

Les obligations du présent article survivront à la résiliation du Contrat pendant une durée de cinq (5) ans.

XXVII – DONNEES PERSONNELLES

A 1. Au sens du Règlement Général sur la Protection des Données, ISAGRI peut intervenir en qualité de « Sous-traitant » et le Client, en qualité de « Responsable de traitement ».

2.Les Parties conservent l'entière maîtrise de leurs bases de données respectives.

3.Les Parties et leurs éventuels collaborateurs doivent présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de confidentialité et de sécurité. Ils doivent respecter les obligations leur incombant et prendre toutes les mesures qui s'imposent en matière de protection de la sécurité et de la confidentialité des données à caractère personnel, notamment en cas de transfert international de ces données.

4.Dans le cadre de l'exécution des prestations liées au traitement de données à caractère personnel, les Parties mettront en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger lesdites données confiées contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment dans le cadre de la transmission de ces données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

5.A l'exception des présentes dispositions, les Parties s'engagent à ne pas exploiter ou utiliser, à ne pas faire de copies et à ne pas créer de fichiers des données à caractère personnel contenues dans les systèmes informatiques de l'autre Partie pour leurs besoins propres ou pour le compte de tiers. ISAGRI traitera les données du Client conformément à ses instructions (réalisation d'opérations d'assistance maintenance, fourniture des prestations d'hébergement/infogérance...).

6. A l'expiration de toute relation contractuelle, les Parties s'engagent à détruire, sur demande de l'autre Partie, les données à caractère personnel et/ou les fichiers qu'ils auraient pu être amenés à conserver ou à créer, sous quelque forme que ce soit, dans le cadre de l'exécution du contrat.

7.Le Client ayant transmis des informations personnelles à ISAGRI dispose d'un droit d'accès des données qui le concernent. Il peut exercer ce droit en écrivant à l'adresse suivante : dataprivacy@isagri.fr.

8.ISAGRI s'engage à prendre et maintenir les mesures techniques nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des fichiers et données conformément aux dispositions de la réglementation en vigueur.

9. Isagri traite les Données Personnelles pour le compte et sur instructions du Client et fournira le Service dans le respect du présent Contrat, des dispositions de la Loi Informatique et Libertés et du RGPD.

10. Il appartient au Client d'obtenir auprès de son propre client, qui utilise notamment des outils collaboratifs, son consentement, pour qu'ISAGRI collecte les données le concernant afin de le solliciter dans le cadre de l'utilisation des produits utilisés par le client.

B Audit

Le Client peut faire effectuer, à ses frais, un audit concernant le respect par Isagri des obligations mises à sa charge au titre du présent article sous réserve du respect d'un préavis d'un (1) mois et dans la limite d'un audit par an. Cet audit sera réalisé par une équipe de contrôleurs internes du Client ou par des tiers mandatés par le Client, sous réserve que ces tiers ne soient pas des concurrents d'AGIRIS. AGIRIS s'engage à collaborer de bonne foi avec tout auditeur ainsi désigné. AGIRIS permettra notamment au Client ou à ses mandataires, dans les conditions et limites précisées ci-dessus, d'accéder le cas échéant dans les locaux d'AGIRIS ou d'un éventuel sous-traitant autorisé par le Client à toute information relative à la conformité de AGIRIS aux obligations du présent article, dans le respect des réglementations relatives à la communication d'information. AGIRIS lui facilitera sa mission en particulier en répondant à toute question et en lui accordant l'accès à tous les outils et moyens nécessaires à l'audit. L'audit sera conduit de façon à ne pas gêner, dans la mesure du possible, la fourniture du Service par AGIRIS à ses clients.

C Transferts de l'union Européenne

Isagri s'engage à ne pas divulguer et à ne pas transférer les Données Personnelles du Client en dehors de l'Union Européenne (UE), sauf sur instruction du Client, avec le consentement préalable et écrit du Client ou en cas d'obligation légale. En cas de transfert en dehors de l'UE, le transfert doit faire l'objet de garanties appropriées visant à assurer la protection des données du Client en application de la règlementation applicable, en ce compris au moyen de la signature d'accords contraignants intégrant les clauses contractuelles types de la Commission Européenne.

Le Client accepte et reconnait qu'AGIRIS fournit le Service au Client et aux Utilisateurs désignés par ce dernier. Dans l'éventualité où un ou plusieurs Utilisateurs seraient situés dans un pays en dehors de l'UE, le Client est seul responsable de la mise en place de toutes les mesures et garanties nécessaires afin qu'AGIRIS puisse permettre l'accès aux Données Personnelles du Client par cet ou ces Utilisateurs. AGIRIS coopérera avec le Client et signera, le cas échéant, les clauses contractuelles types ou accord nécessaires aux transferts sollicités par le Client.

XXVIII – PREUVE ET NOTIFICATION

Les parties conviennent expressément que pour être valable toutes les notifications doivent être réalisées à l'adresse de domiciliation de chacune d'elles et par lettre recommandée avec demande d'avis de réception sur support papier.

Les parties conviennent expressément que les documents sur support électronique et/ou numérique feront preuve entre elles sous réserves qu'ils soient établis dans des conditions permettant d'identifier leur auteur, d'en garantir leur intégrité, et qu'ils soient conservés dans des conditions raisonnables de sécurité.

Les parties conviennent cependant et expressément de limiter l'utilisation et la transmission de documents sur supports électronique et/ou numérique aux échanges d'informations entre elles.

En cas de conflit entre des documents, écrits, données ou informations sur support papier et des documents, écrits, données ou informations sur supports électronique ou numérique seuls les documents, écrits, données ou informations sur support papier prévaudront à titre de preuve.

XXIX - DIVERS

1. Produit intégré : l'utilisation par le Client de tout produit intégré au sein des solutions AGIRIS, tel que les produits Microsoft, est soumise aux mêmes conditions générales que celles applicables à AGIRIS, et notamment en ce qui concerne la responsabilité. Ces dispositions sont alors de plein droit opposables, pour tout produit intégré, au Client.

Lors de la commande initiale, les licences tierces tel que Microsoft SQL server sont incluses dans le montant global de la commande ; l'éditeur se réserve le droit de facturer au client les éventuels couts ultérieurs de ces licences.

2. DEEE-Reprise matériel : en conformité avec la directive européenne n°200/96/CE relative aux déchets électriques et électroniques, AGIRIS reprend les appareils qu'elle a vendu à compter du 13 août 2005. Les frais de transport jusqu'au point de collecte situé à Beauvais (60000) restent à la charge du Client.

XXX-PROCEDURE AMIABLE

1. En cas de difficultés d'exécution et/ou d'interprétation des documents contractuels et préalablement à la saisine des juridictions compétentes, les parties conviennent de tenter de se rapprocher en désignant chacune d'elle un de leur membre de niveau "direction générale".

2. Dans cet esprit, les Parties conviennent de se contacter téléphoniquement avant l'envoi

d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux parties. Les représentants des parties devront se réunir à l'initiative de la partie la plus diligente et au plus tard, à défaut de meilleur accord, dans un délai de 30 jours à compter de la demande de réunion.

3. Dans ce cadre, ces représentants établiront un ordre du jour de cette réunion, et le cas

échéant des réunions suivantes, permettant de mettre fin à leur différend.

4. A l'issue des réunions prévues, les parties signeront un protocole d'accord confidentiel et/ou un avenant aux documents contractuels.

5. En cas d'absence d'accord entre les parties, chacune d'elle retrouvera son entière liberté

d'action.

XXXI-LOI-ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

1. Les documents contractuels sont soumis à la loi française.

2. EN CAS DE DIFFICULTE D'EXECUTION ET/OU D'INTERPRETATION DES DOCUMENTS CONTRACTUELS ET APRES ECHEC DE LA PROCEDURE AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE BEAUVAIS NONOBSTANT PLURALITE DE DEFENDEUR OU APPEL EN GARANTIE Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE, CONSERVATOIRE, EN RÉFÉRE OU SUR REQUÊTE.