

**DEPARTEMENT DE
LA HAUTE-SAVOIE**

REPUBLIQUE FRANCAISE

**ARRONDISSEMENT DE
ST-JULIEN-EN-GENEVOIS**

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ANNEMASSE
LES VOIRONS - AGGLOMERATION**

SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA - 74100 ANNEMASSE

OBJET :

DECISION DU PRESIDENT

**CONTRAT DE
MAINTENANCE GATE ET
SUPPORT - SOCIÉTÉ
SYSTANCIA**

D_2024_0330

Vu la délibération du conseil communautaire du 16 octobre 2024 n°CC_2024_0117 mettant à jour les délégations de pouvoirs du conseil au profit du bureau et du président, et notamment le(s) paragraphe(s) P-28 de son annexe ;

La Direction des Systèmes d'Information d'Usage Numérique (DSIUN) mutualisée utilise depuis 2016 une solution éditée par la société SYSTANCIA, sise Actipolis III - Bâtiment C11, 3 rue Paul Henri Spaak, 68390 SAUSHEIM. Cette infrastructure technique sécurisée permet aux agents et aux prestataires d'Annemasse Agglo et de la Ville d'Annemasse d'accéder à distance à leurs ressources numériques et applications métiers.

Cette infrastructure repose notamment sur la solution GATE MEDIATION qui assure la gestion des accès distants sécurisés au portail web de la collectivité (messagerie, intranet et applications métiers, etc.).

Afin de maintenir les solutions en place et de bénéficier des dernières mises à jour, il est nécessaire de renouveler la prestation de maintenance et de support pour l'année 2025.

Le coût de cette maintenance pour l'année 2025 s'élève à 6 338,85 € HT.

Le Président DÉCIDE :

DE SOUSCRIRE un contrat de maintenance avec la société SYSTANCIA du 1er janvier au 31 décembre 2025 ;

DE SIGNER lui-même ou son représentant le contrat pour souscrire aux prestations proposées par la société SYSTANCIA ;

D'IMPUTER les dépenses en résultant aux crédits ouverts à cet effet au budget primitif PRINCIPAL pour l'année 2025, à l'article 6156, à parts égales sur les antennes ASS et AVA.

La présente décision peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Monsieur le Président d'Annemasse Agglo dans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la décision ou de sa date de publication, ou à compter de la réponse d'Annemasse Agglo, si un recours gracieux a été préalablement déposé.



SAS SYSTANCIA

Actipolis III - Bâtiment C11
3, rue Paul Henri Spaak
68390 SAUSHEIM
Tél : +33 3 89 33 58 20
Tél portable :
Fax : +33 3 89 33 58 21
Site web : www.systancia.com
Email : adv@systancia.com

ANNEMASSE LES VOIRONS
AGGLOMERATION
Service Nouvelles Technologies
11 avenue Emile Zola
BP 225
74105 ANNEMASSE Cedex

Numéro	Date	Code client	Date de validité	Mode de règlement	N° de Tva intracom
9649817	25/07/2024	CL00256	30/11/2024	Virement à 30 jours nets FACTOFrance	

Code	Description	Qté	P.U. HT	Montant HT	TVA
MGGT0100B	Maintenance "Business" GATE - 100 - 249	100,00	10,45	1 045,00	20,00
MGM0100B	Maintenance "Business" GATE mediation - 100 - 249	100,00	32,85	3 285,00	20,00
MHT5B	Maintenance "Business" HTML5 - Option Disponible pour gammes Workplace - Gate	25,00	18,10	452,50	20,00
AR00046	Contrat d'assistance à distance - CACID 5 tickets	1,00	1 556,35	1 556,35	20,00
	Période de maintenance du 01/01/2025 au 31/12/2025				
TXT00013	<u>Indice Syntec :</u> Mai 2024 : 3 133. Août 2023 : 3 057.				
TXT00038	Ce document référence 9649817 constitue les Dispositions Particulières indissociables des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de SYSTANCIA et vaut acceptation sans réserve de ces dernières. Disponible sur votre espace My Systancia : https://www.systancia.com/my-systancia/library/contrats-de-produits/				

Les prix TTC sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de remise de l'offre. Toute variation de ces taux sera répercutée sur les prix.

Taux	Base HT	Montant TVA
20,00	6 338,85	1 267,77

Total HT	6 338,85
Total TVA	1 267,77
Total TTC	7 606,62
Acomptes	0,00
Net à payer	7 606,62 €

Conditions Générales d'Utilisation

1 CGU "PREAMBULE ET DEFINITIONS"

1.1 CGU "Produit On Client Infrastructure et Plateforme SaaS"

1.1.1 SYSTANCIA a conçu, développé et commercialise des applications logicielles, standards et paramétrables (les "**Produits**"), que le CLIENT peut installer, exploiter et utiliser sous sa responsabilité dans son Système d'Information (le(s) **Produit(s)** On Client Infrastructure) ou utiliser à distance par accès réseau au Système d'Information de SYSTANCIA (la "**Plateforme SaaS**").

1.2 CGU "les Produits sont des logiciels standards"

1.2.1 SYSTANCIA attire l'attention du CLIENT sur le fait que chaque Produit On Client Infrastructure ou utilisé via la Plateforme SaaS permet de rendre un service standard conçu pour des entreprises de taille variable exerçant dans des secteurs d'activité différents. Il appartient dès lors au CLIENT, avant l'acceptation du Contrat, de vérifier que chaque Produit (i) correspond à la définition de ses besoins et (ii) est dimensionné dans une mesure qui lui permette de remplir ses objectifs professionnels propres que SYSTANCIA ne saurait connaître.

1.2.2 Le CLIENT reconnaît avoir reçu de la part de SYSTANCIA l'ensemble des informations (a) déterminantes pour son consentement et (b) présentant un lien direct et nécessaire (article [1112-1 Code civil](#)) avec la nature du/des Produit(s) On Client Infrastructure et/ou de la Plateforme SaaS concernés par ce Contrat.

1.3 CGU "expression des besoins du CLIENT"

1.3.1 Conformément à l'obligation de négocier de bonne foi (article [1104 Code civil](#)), le CLIENT déclare que, préalablement à la signature du Contrat, il a procédé à une analyse précise et écrite de ses besoins et l'a transmise à SYSTANCIA, avec le détail de la totalité des qualités essentielles explicites (article [1133 Code civil](#)) de la prestation qu'il attend de SYSTANCIA.

1.3.2 Pour le cas où le CLIENT n'aurait pas (i) procédé à une analyse préalable de ses besoins ou (ii) transmis par écrit à SYSTANCIA le détail de la totalité des qualités essentielles explicites de la prestation qu'il attend de SYSTANCIA, le CLIENT reconnaît que la proposition de SYSTANCIA vaut par défaut expression de ses besoins, renonçant ainsi notamment à toute qualité essentielle implicite ou tacite du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS concernés par ce Contrat, que SYSTANCIA ne saurait connaître.

1.4 CGU "devoir d'exécution de bonne foi"

1.4.1 A compter de la signature du Contrat, chaque partie s'engage à exécuter le Contrat de bonne foi, notamment en coopérant avec l'autre partie dans le cadre de l'exécution des prestations à sa charge, par exemple en communiquant à l'autre partie toutes les informations et documents nécessaires pour permettre à SYSTANCIA d'exécuter ses prestations dans les conditions du Contrat.

1.5 CGU "définitions"

1.5.1 Les termes dont la première lettre figure en majuscule ont, dans le Contrat, le sens défini au présent article [CGU "définitions"](#).

1.5.2 "**Administrateur**" a le sens défini à l'article [CGU "Maintenance - définitions"](#).

1.5.3 "**Avenant**" a le sens défini à l'article [CGU "Avenant"](#).

1.5.4 "**Bug**" a le sens défini à l'article [CGU "Maintenance - définitions"](#).

1.5.5 "**Centre de Services**" désigne un ensemble de services en ligne proposés par SYSTANCIA sur son site Internet (www.systancia.com), donnant notamment accès au téléchargement de Produits, à leur Documentation, à des articles de base de connaissance, à des contenus de formation, relatifs aux services de Support et de Maintenance.

- 1.5.6 **"Collaborateurs"** désigne un salarié, un stagiaire, un intérimaire ou de l'un de ses prestataires de services, mandataires, sous-traitants physique ou morale qui contrôle ou qui est contrôlé par cette partie et que cette partie autorise, sous sa responsabilité, à utiliser un Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS.
- 1.5.7 **"Contrat"** désigne l'ensemble indivisible des stipulations acceptées par le CLIENT et constitué par (i) les présentes CGU, (ii) les **"Dispositions Particulières"**, telles que définies ci-après, (iii) ainsi que tout avenant qui viendrait compléter, modifier ou se substituer à l'un de ces documents, étant précisé que le préambule en fait partie intégrante. Le Contrat annule et remplace tous les accords précédents, verbaux ou écrits, intervenus entre les parties, concernant les mêmes prestations".
- "Dispositions Particulières"** désigne les documents complémentaires aux présentes CGU : elles peuvent prendre la forme d'un bon de commande, d'un devis ou d'une confirmation de proposition commerciale signés par le CLIENT, ou de Conditions Particulières ajoutées aux présentes CGU le cas échéant. Les Dispositions Particulières prévalent sur toute autre disposition des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU). Dans tous les cas, les documents présentant les Dispositions Particulières doivent faire mention des présentes CGU avec une stipulation telle que : « Ce document constitue les Dispositions Particulières indissociables des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de SYSTANCIA et vaut acceptation sans réserve de ces dernières. »
- 1.5.8 **"Cookie/Traceur"** a le sens défini à l'article [15.1 CGU "Cookies/Traceurs - Définitions"](#).
- 1.5.9 **"Directive Logiciel"** désigne ensemble la [Directive 2009/24/CE du 23 avril 2009](#) et en France la [loi n°94-361 du 10 mai 1994](#).
- 1.5.10 **"Directive N.I.S. 2"** désigne la [Directive n° 2022/2555 du 14 décembre 2022](#) et sa transposition dans la loi française.
- 1.5.11 **"Directive Secrets d'Affaires"** désigne ensemble la Directive [UE n°2016-943 du 8 juin 2016](#) et la loi française [n°2018-670 du 30 juillet 2018](#).
- 1.5.12 **"Documentation"** désigne la documentation d'installation, d'administration, d'exploitation et d'utilisation d'un Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS. La Documentation est accessible en ligne aux seuls Référents du CLIENT via le Centre de Services. SYSTANCIA garantit la conformité de chaque Produit à sa Documentation. Pour certains Produits, une partie de la Documentation est accessible directement dans l'interface utilisateur du Produit.
- 1.5.13 **"Données"** désigne les données numériques du CLIENT, à caractère personnel ou non, traitées par le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS (les Données INPUT), ainsi que les résultats du traitement des Données par le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS (les Données OUTPUT).
- 1.5.14 **"Durée Initiale"** désigne la période fixée à la souscription d'un premier abonnement autorisant l'utilisation du Produit On Client Infrastructure et/ou de la Plateforme SaaS et/ou des services de Support et Maintenance de associés.

La Durée Initiale par défaut est de 36 mois.

- 1.5.15 **"État de l'Art"** désigne *"l'ensemble des bonnes pratiques, des technologies et des documents de référence relatifs à la sécurité des systèmes d'information... publiquement accessibles et des informations qui en découlent de manière évidente. Ces documents peuvent être mis en ligne sur Internet par la communauté de la sécurité des systèmes d'information, diffusés par des organismes de référence ou encore d'origine législative, réglementaire ou normatif"* (référentiel ANSSI PVID [v1.10 du 1er mars 2021](#)).
- 1.5.16 **"Incident de Sécurité"** a le sens défini à l'article [CGU "Sécurité des Produits et de la Plateforme SaaS"](#).
- 1.5.17 **"Informations"** a le sens défini à l'article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#).
- 1.5.18 **"Législation sur les données personnelles"** a le sens défini à l'article [CGU "Traitement des données de contact des Collaborateurs"](#).
- 1.5.19 **"Licence d'Utilisation"** désigne le droit pour le CLIENT d'utiliser le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS et décrit à l'article [CGU "Licence d'Utilisation"](#).

1.5.20 **"Maintenance"** désigne l'abonnement à un service de maintenance On Client Infrastructure ou utilisé via la Plateforme SaaS. Le montage des Dispositions Particulières. Ce service est conjoint au service de Support. Les engagements de SYSTANCIA au titre de la Maintenance sont limitativement définis à l'article [CGU "Maintenance"](#). La souscription à un abonnement de Support et de Maintenance donne accès au Centre de Services.

1.5.21 **"Malware"** a le sens défini à l'article [CGU "Sécurité des Produits et de la Plateforme SaaS"](#).

1.5.22 **"Mise En Production"** désigne la date à compter de laquelle le Produit On Client Infrastructure ou le Produit accessible via la Plateforme SaaS est utilisable par le CLIENT dans des conditions réelles d'exploitation, quel que soit le type d'usage du Produit.

La Date de Mise en Production par défaut est :

Pour un Produit On Client Infrastructure : à compter de la date de livraison du Produit (date de réception par le CLIENT du lien sécurisé de téléchargement du Produit dans le Centre de Services).

Pour la Plateforme SaaS : à compter de la date d'envoi par SYSTANCIA au CLIENT des identifiants du compte du CLIENT d'accès à la Plateforme SaaS.

1.5.23 **"Notification"** et **"Notifier"** a le sens défini à l'article [CGU "Notification"](#).

1.5.24 **"Période Additionnelle"** désigne la durée de tout abonnement reconduit après la Durée Initiale. Les parties disposeront pendant toute Période Additionnelle des mêmes droits et obligations que ceux prévus pour la Durée Initiale.

La Période Additionnelle par défaut est de 36 mois.

1.5.25 **"Prestataire d'Hébergement"** de la Plateforme SaaS désigne l'ensemble des matériels et logiciels du *datacenter* d'hébergement de la Plateforme SaaS ("Software as a Service").

Le Prestataire opérant la plateforme d'Hébergement en sous-traitance de SYSTANCIA par défaut est OVHCloud (SIREN : 424 761 419), 2 rue Kellermann 59100 Roubaix FRANCE.

1.5.26 **"Produit"** désigne l'ensemble des modules et fonctionnalités d'un programme d'ordinateur de SYSTANCIA concédé en Licence d'Utilisation au CLIENT et dont la description figure dans les Dispositions Particulières. Le détail de la Licence d'Utilisation concédée au CLIENT est fixé à l'article [CGU "Licence d'Utilisation"](#), que le Produit soit On Client Infrastructure ou utilisé via la Plateforme SaaS.

1.5.27 **"Produit On Client Infrastructure"** (ou *Customer Managed Software*) désigne un Produit (i) installé par le CLIENT dans son Système d'Information ("*on premise*" ou avec hébergement chez un tiers hébergeur du choix du CLIENT) et (ii) opéré sous son contrôle et sa responsabilité exclusifs.

1.5.28 **"Professional Services"** a le sens défini à l'article [CGU "prestations complémentaires et Professional Services"](#).

1.5.29 **"Redevance"** désigne la somme due par le CLIENT à SYSTANCIA pendant la Durée Initiale (ou toute Période Additionnelle) en contrepartie (i) de la Licence d'Utilisation du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS et/ou (ii) des services rendus par SYSTANCIA (hors Professional Services) dans le périmètre de l'abonnement souscrit par le CLIENT.

1.5.30 **"Réfèrent"** du CLIENT a le sens défini à l'article [CGU "Centre de Services"](#).

1.5.31 **"Règlementation Cookies/Traceurs"** a le sens défini à l'article [CGU "Cookies/Traceurs - Définitions"](#).

1.5.32 **"Sécurité"** a le sens défini à l'article [CGU "Sécurité des Produits et de la Plateforme SaaS"](#).

1.5.33 **"Plateforme SaaS"** désigne (i) une Licence d'Utilisation sur le Produit installé dans le Système d'Information de SYSTANCIA et le droit pour le CLIENT :

(ii) le droit d'accéder à la Plateforme SaaS via un réseau de communications électroniques afin de traiter ses Données INPUT et d'obtenir des Données OUTPUT ;

- (iii) le droit de bénéficier des prestations de stockage et de sauvegarde (a) du Produit et (b) de ses Données INPUT et OUTPUT ;
- (iv) le droit de bénéficier des prestations accessibles depuis le Centre de Services.
- 1.5.34 Les prestations comprises dans le périmètre de la Plateforme SaaS forment un tout indivisible pour SYSTANCIA. Le montant de l'abonnement à cette prestation est fixé dans les Dispositions Particulières.
- 1.5.35 **"Support"** désigne l'abonnement à un service de diagnostic et de résolution de dysfonctionnements du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS. Le montant de cet abonnement est fixé dans les Dispositions Particulières. Ce service est conjoint au service de Maintenance. Les engagements de SYSTANCIA au titre du Support sont limitativement définis à l'article [CGU "Support"](#). La souscription à un abonnement de Support et de Maintenance donne accès au Centre de Services.
- 1.5.36 **"Système d'Information"** désigne ensemble pour le CLIENT comme pour SYSTANCIA (i) *"tout ensemble de dispositifs interconnectés"* via un réseau de communications électroniques *"dont un ou plusieurs éléments assurent, en exécution d'un programme"* d'ordinateur, *"un traitement automatisé de données numériques"* et (ii) *"les données numériques stockées, traitées, récupérées ou transmises"* par ces dispositifs via un réseau de communications électroniques *"en vue de leur fonctionnement, utilisation, protection et/ou maintenance"* (article 6 loi "N.I.S. 2" du [14 décembre 2022](#)) (iii) qui sont la propriété ou sous le contrôle d'une partie et (iv) plus généralement, tout dispositif matériel et/ou logiciel, interne ou externe à l'entreprise d'une partie, nécessaire au bon fonctionnement de son Système d'Information (climatisation, alimentation électrique, etc.) et utilisé par cette partie pour rendre ou bénéficier de la Licence d'Utilisation du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS.
- 1.5.37 **"Terminal"** désigne un terminal de type ordinateur fixe ou portable / tablette / smartphone / etc. qui permet à un Collaborateur du CLIENT de se connecter au Produit On Client Infrastructure ou à la Plateforme SaaS via un réseau de communications électroniques.
- 1.5.38 **"Traces"** a le sens défini à l'article [CGU "Sécurité des Produits et de la Plateforme SaaS"](#).
- 1.5.39 **"Vulnérabilité"** a le sens défini à l'article [CGU "Sécurité des Produits et de la Plateforme SaaS"](#).

2 CGU "OBJET DU CONTRAT"

2.1 [CGU "Licence d'Utilisation sur un Produit et accès au Centre de Services"](#)

- 2.1.1 Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SYSTANCIA (i) concède au CLIENT une Licence d'Utilisation sur le Produit On Client Infrastructure ou le Produit utilisé via la Plateforme SaaS et (ii) permet au CLIENT de bénéficier des prestations de services comprises dans l'abonnement auquel il a souscrit.

2.2 [CGU "prestations complémentaires et Professional Services"](#)

- 2.2.1 "Professional Services" désigne toute prestation complémentaire rendue par SYSTANCIA qui ne figure pas dans les prestations de Licence d'Utilisation, de Support ou de Maintenance (comme, par exemple, l'installation d'un Produit On Client Infrastructure dans le Système d'Information du CLIENT, la mise en œuvre technique (phase de *build*) d'une instance dédiée de la Plateforme SaaS, une formation à l'utilisation d'un Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS, des développements logiciels spécifiques, etc.).
- 2.2.2 Toute prestation complémentaire de type *Professional Services* devra faire l'objet d'un devis de la part de SYSTANCIA et d'une acceptation préalable et écrite par le CLIENT avant toute réalisation par SYSTANCIA.
- 2.2.3 Les Professional Services font l'objet d'une facturation par SYSTANCIA et d'un paiement par le CLIENT, en plus du montant de la Redevance.
- 2.2.4 Le Contrat inclut un ticket CACID (Contrat d'Assistance, de Conseil et d'Intégration à Distance) « DEVOUVERTE ».

2.3 CGU "Moyens et prestations de cryptologie"

- 2.3.1 Que ce soit au titre du Produit On Client Infrastructure ou utilisé par la Prestataire :
- (i) le CLIENT reconnaît que SYSTANCIA n'est ni prestataire de "*service de certification électronique*" au sens de l'article 32 loi "LCEN" [n°2004-575 du 21 juin 2004](#), ni prestataire/fournisseur de "*moyens d'identification électronique et de services de confiance*" au sens du Règlement UE "eIDAS" [n°910-2014 du 23 juillet 2014](#) ;
 - (ii) SYSTANCIA dispose du droit (a) de fournir au CLIENT des "*moyens*" ou des "*prestations*" de cryptologie "*n'assurant pas exclusivement des fonctions d'authentification ou de contrôle d'intégrité*", (b) de fournir au CLIENT en France, (c) de transférer depuis ou vers un État de l'UE et (d) d'importer ou d'exporter hors UE un "*moyen*" ou une "*prestation*" de cryptologie "*assurant exclusivement des fonctions d'authentification ou de contrôle d'intégrité*" après avoir procédé aux formalités requises auprès de l'ANSSI (décret [n°2007-663 du 2 mai 2007](#)).

3 CGU "DUREE DU CONTRAT"

3.1 CGU "Durée Initiale"

- 3.1.1 Le Contrat est conclu pour la Durée Initiale fixée dans les présentes ou dans les Dispositions Particulières. De ce fait, et sauf résiliation conformément à l'article [CGU "Résiliation"](#), (i) aucune résiliation "*pour convenance*" n'est possible de la part de l'une ou l'autre des parties pendant la Durée Initiale et (ii) l'ensemble des sommes dues par le CLIENT pendant la Durée Initiale est payable par le CLIENT à SYSTANCIA.
- 3.1.2 Chaque période d'exécution du Contrat postérieure à la Durée Initiale constitue une Période Additionnelle.

3.2 CGU "Période(s) Additionnelle(s)"

- 3.2.1 A l'issue de la Durée Initiale ou de toute Période Additionnelle, le Contrat sera reconduit tacitement par Périodes Additionnelles successives d'une durée ferme et déterminée fixée dans les Dispositions Particulières, sauf résiliation par le Client sous réserve du respect d'un délai de préavis de TROIS (3) mois minimum avant la date de fin de la Durée Initiale ou de la Période Additionnelle concernée.

Les Dispositions Particulières pourront stipuler une date d'arrêt de cette reconduction tacite : le Contrat devra alors être renouvelé de manière expresse entre les Parties à cette dernière date. Par défaut, il n'y a pas de date d'arrêt de la reconduction tacite sauf disposition contraire stipulée dans une commande publique.

- 3.2.2 Le montant de la Redevance sera automatiquement indexé au début de chaque nouvelle Période Additionnelle selon la formule suivante : $P1 = P0 * (1,02 + F * (S1/S0 - 1))$ avec :

- P1, le prix après révision
 - P0, le prix avant révision
 - S0, l'indice SYNTEC de référence année n-1
 - S1, l'indice SYNTEC de référence année n (dernier index publié sur le site SYNTEC)
- F : valeur par défaut à 2

4 CGU "LICENCE D'UTILISATION"

4.1 CGU "Licence d'Utilisation - livraison et installation"

- 4.1.1 SYSTANCIA livrera au CLIENT le Produit On Client Infrastructure par URL d'accès à un lien de téléchargement. L'installation du Produit On Client Infrastructure est assurée par le CLIENT dans son Système d'Information, conformément à la Documentation accessible via le Centre de Services.
- 4.1.2 Pour les offres de type "Appliance" (dispositif matériel + Produit embarqué), le Produit sera mis à jour soit par la fourniture au CLIENT d'un nouveau dispositif complet, soit par le CLIENT selon la procédure décrite à l'alinéa précédent.

4.2 CGU "Licence d'Utilisation - période d'essai - test - recette - paramétrage"

- 4.2.1 Le CLIENT teste le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS dans des conditions réelles d'exploitation, pendant la période d'essai. La période d'essai commence à la mise à disposition d'une Licence d'utilisation gratuite et se termine à la première facturation de la Licence d'Utilisation d'un Produit.
- 4.2.2 Sauf résiliation du Contrat Notifiée par le CLIENT pendant la période d'essai dans les conditions de l'article [CGU "Résiliation"](#), ou réserves écrites et documentées relatives au Produit On Client Infrastructure ou à la Plateforme SaaS pendant cette même période, le Produit est réputé recetté sans réserve par le CLIENT.
- 4.2.3 Même pendant la période d'essai, toute difficulté relative à l'installation ou au fonctionnement du Produit sera traitée par SYSTANCIA (i) par le service de Support ou de Maintenance accessible depuis le Centre de Services ou (ii) via une prestation de Professional Services.
- 4.2.4 Le paramétrage préalable du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS peut être un élément déterminant de son bon fonctionnement. Ce paramétrage doit alors être assuré par le CLIENT, sous sa responsabilité, (i) selon les instructions de la Documentation accessible dans le Centre de Services ou (ii) en commandant à SYSTANCIA des Professional Services.

4.3 CGU "Licence d'Utilisation - compatibilité logicielle"

- 4.3.1 La compatibilité du Produit On Client Infrastructure avec les environnements de production du Système d'Information du CLIENT figure dans la "matrice de compatibilité" accessible via le Centre de Services.

4.4 CGU "Licence d'Utilisation - périmètre"

- 4.4.1 La Licence d'Utilisation comprend le droit d'utiliser le Produit seulement en version binaire/exécutable, pendant la Durée Initiale (et toute Période Additionnelle), de manière non exclusive et non transférable, et ne peut faire l'objet par le CLIENT d'une sous-licence (sauf pour les "MSP" disposant expressément de la part de SYSTANCIA du droit contractuel de distribuer les Produits et le service de la Plateforme SaaS), d'une cession, d'un transfert ou d'une mise à disposition d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, selon quelque modalité pratique ou juridique que ce soit. Le prix de la Licence d'Utilisation figure dans les Dispositions Particulières.
- 4.4.2 Le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS est destiné à être utilisé par le CLIENT seulement pour le traitement des Données INPUT du CLIENT dans les conditions limitativement définies au Contrat, et non pour traiter des données de tiers ou au profit de tiers, à titre gratuit ou onéreux. Cet engagement constitue une qualité essentielle explicite (article [1133 Code civil](#)) de la prestation du CLIENT attendue par SYSTANCIA

4.5 CGU "Licence d'Utilisation - limites"

- 4.5.1 Le strict respect par le CLIENT de la propriété intellectuelle de SYSTANCIA et des conditions de la Licence d'Utilisation constitue une qualité essentielle explicite (article [1133 Code civil](#)) de la prestation du CLIENT attendue par SYSTANCIA.
- 4.5.2 Toute modification ou toute tentative de modification par le CLIENT des conditions d'accès ou d'utilisation du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS (accès par un moyen non autorisé ou non prévu par SYSTANCIA, augmentation non acceptée par SYSTANCIA du nombre de

Référénts, etc.) ou toute utilisation du Produit On Client Infrastructure dans des conditions non prévues au Contrat, sans l'accord préalable du CLIENT est interdite.

- 4.5.3 En conséquence, toute modification ou toute tentative de modification des conditions de la Licence d'Utilisation, du Produit et/ou de la Plateforme SaaS, volontaire ou non, par le CLIENT, est réputée constituer une inexécution suffisamment grave de la part du CLIENT pour entraîner le droit pour SYSTANCIA de suspendre immédiatement et de plein droit, la Licence d'Utilisation sur le Produit On Client Infrastructure et/ou le droit d'utiliser la Plateforme SaaS.

4.6 CGU "Licence d'Utilisation - droit de corriger le Produit"

- 4.6.1 Conformément à la Directive Logiciel, SYSTANCIA se réserve de manière exclusive le droit de corriger les éventuels Bug affectant le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS, comme il est dit à l'article [CGU "Maintenance - droit de corriger le Produit"](#).

4.7 CGU "Licence d'Utilisation - copie de sauvegarde"

- 4.7.1 Le CLIENT peut effectuer une (1) copie inactive du Produit On Client Infrastructure, seulement à des fins de sauvegarde pour restauration de son Système d'Information en cas d'Incident de Sécurité affectant sa copie du Produit en production.

4.8 CGU "Licence d'Utilisation - LPM - SIIV et accès aux codes source"

- 4.8.1 Conformément à l'article [R.1332-41-13 Code de la défense](#), pour le cas où le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS serait compris dans le périmètre d'un Système d'Information d'Importance Vitale (S.I.I.V.), SYSTANCIA s'engage à en tenir les codes source à disposition de l'ANSSI.

4.9 CGU "Licence d'Utilisation - garantie de jouissance paisible"

- 4.9.1 SYSTANCIA garantit (i) que le Produit On Client Infrastructure ou utilisé via la Plateforme SaaS est original et (ii) être titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur le Produit, sous réserve des éventuels modules intégrés au Produit qui bénéficieraient d'une licence de type "Open Source" ou (iii) disposer du droit de concéder une Licence d'Utilisation au CLIENT sur les éventuels modules additionnels du Produit choisis par le CLIENT dont les droits de propriété intellectuelle sont détenus par un tiers de manière à ce que SYSTANCIA puisse valablement, à son tour, en concéder une Licence d'Utilisation au CLIENT dans les conditions du Contrat.
- 4.9.2 Pendant la Durée Initiale (et toute Période Additionnelle), SYSTANCIA garantit le CLIENT contre toute action ou procédure judiciaire au motif d'une éventuelle atteinte par le Produit aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers. SYSTANCIA se charge, à ses frais et à son choix, de la défense à conduire du fait de l'action menée à l'encontre du CLIENT par ce tiers.
- 4.9.3 SYSTANCIA paiera la totalité des dommages-intérêts auxquels le CLIENT serait condamné par une décision de justice exécutoire. SYSTANCIA garantit au CLIENT la paisible jouissance de la Licence d'Utilisation, pour autant que le CLIENT lui Notifie sans délai toute menace d'action ou de procédure judiciaire en ce sens, lui permette d'assurer sa défense et collabore avec SYSTANCIA à cette défense aux frais de SYSTANCIA. SYSTANCIA aura la maîtrise totale de la défense civile, y compris l'appel, la négociation et le droit de parvenir à une transaction.
- 4.9.4 En cas de condamnation civile de SYSTANCIA par décision de justice exécutoire ou en cas de transaction conclue par SYSTANCIA, SYSTANCIA pourra, à son choix et à ses frais,
- (i) soit obtenir pour le CLIENT le droit de continuer à utiliser le Produit (a) sans augmentation du montant de la Licence d'Utilisation et (b) et sans interruption d'usage du Produit, éventuellement en modifiant tout ou partie du Produit pour qu'il ne constitue plus une contrefaçon des droits du tiers.
 - (ii) soit si le droit de continuer à utiliser le Produit ne peut être obtenu ou si le Produit ne peut être remplacé ou modifié pour un coût raisonnable pour SYSTANCIA, Notifier au CLIENT la résiliation du Contrat et restituer au CLIENT le montant total de la Redevance payée terme à échoir par le CLIENT à SYSTANCIA à compter de la date de la réclamation du tiers (période postérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie au sens de l'article [1229 Code civil](#)), nonobstant le droit pour le CLIENT de solliciter l'indemnisation judiciaire de son entier préjudice.

4.10 CGU "Licence d'Utilisation - contrôle des exportations"

- 4.10.1 SYSTANCIA s'engage à respecter les réglementations de la France et de l'Union Européenne applicables en matière de contrôle des exportations, de défense nationale et de protection des intérêts stratégiques nationaux ou européens.
- 4.10.2 SYSTANCIA garantit n'avoir utilisé lors du développement du Produit aucun bien matériel ou immatériel (logiciel, documentation, donnée, technologie, procédé, etc.) contrôlé par la réglementation ITAR ("*International Traffic in Arms Regulations*") des U.S.A.
- 4.10.3 SYSTANCIA n'est pas en mesure de contrôler l'usage que le CLIENT fera du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS. SYSTANCIA rappelle au CLIENT qu'il appartient au CLIENT seul de veiller à ce qu'aucun de ses Collaborateurs n'utilise le Produit sur le territoire d'un pays faisant l'objet d'une mesure officielle d'embargo ou d'interdiction d'exportation et/ou d'usage adoptée par la France et/ou l'Union Européenne. Le CLIENT s'engage à relever et garantir en totalité et sans réserve les conséquences notamment pécuniaires (amende, pénalité, dommages-intérêts, etc.) d'un tel manquement qui viendraient à être mises à la charge de SYSTANCIA.

4.11 CGU "Licence d'Utilisation - reporting automatique"

- 4.11.1 SYSTANCIA se réserve le droit d'introduire dans chaque Produit On Client Infrastructure ou dans la Plateforme SaaS, un module de reporting automatique des métrique(s) (correspondant aux caractéristiques de la tarification), sans collecte de données à caractère personnel, qui permette à SYSTANCIA de facturer la Redevance pour le montant convenu et de manière générale, de vérifier le respect par le CLIENT des obligations à sa charge au titre du Contrat.

5 CGU "CENTRE DE SERVICES"

5.1 CGU "Centre de Services - un service accessible en ligne"

- 5.1.1 Le Centre de Services est le service accessible en ligne par les Référénts du CLIENT afin :
- (i) d'accéder à l'ensemble de la Documentation du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS,
 - (ii) d'accéder à des ressources documentaires au fur et à mesure que SYSTANCIA et son écosystème apporte des contenus, et
 - (iii) d'enregistrer et de suivre les demandes de Support ou de Maintenance, et
 - (iv) de télécharger les Correctifs fournis par SYSTANCIA au titre de l'article [CGU "Maintenance"](#).
- 5.1.2 L'accès au Centre de Services est inclus dans l'abonnement payé par le CLIENT au titre du Support et de la Maintenance.

5.2 CGU "Centre de Services - accès réservé aux Référénts du CLIENT"

- 5.2.1 "**Référént**" désigne un Collaborateur du CLIENT qui dispose du droit d'accéder au Centre de Services. Les autres Collaborateurs du CLIENT n'y ont pas accès. Les Référénts du CLIENT sont les contacts privilégiés du CLIENT pour centraliser la communication entre le CLIENT et SYSTANCIA et gérer les aspects opérationnels de mise en œuvre du Contrat.
- 5.2.2 Le CLIENT communique par écrit à SYSTANCIA la liste limitative des Référénts qui sont seuls autorisés à accéder au Centre de Services. Cette liste doit être tenue à jour par le CLIENT.
- 5.2.3 Il appartient au CLIENT de veiller à ce que ses Référénts disposent effectivement chacun et en permanence des compétences, niveau d'habilitation, de certification ou de qualification professionnelle individuelle nécessaires ou requis pour accéder à tout ou partie des prestations assurées par SYSTANCIA. SYSTANCIA se réserve le droit de refuser l'accès à tout ou partie du Centre de Services à des Référénts qui ne disposeraient pas de la formation préalable ou de la qualification nécessaire à l'usage du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS et qui n'y auraient pas remédié dans un délai raisonnable suivant une Notification en ce sens de SYSTANCIA au CLIENT.

6 CGU "SUPPORT"

- 6.1.1 Pour tout problème relatif à l'installation ou à l'usage d'un Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS, un Référent du CLIENT soumet à SYSTANCIA un ticket de Support, via un des canaux disponibles (téléphone, mail, web).
- 6.1.2 A réception du ticket de Support, SYSTANCIA opère un diagnostic sur le problème du CLIENT, le qualifie puis oriente le Référent du CLIENT :
- (i) vers la Documentation, la base de connaissance ou d'autres contenus accessibles en ligne dans le Centre de Services ou
 - (ii) vers la Maintenance ou
 - (iii) vers une prestation de Professional Services comme il est dit à l'article [CGU "prestations complémentaires et Professional Services"](#).
- 6.1.3 Le niveau de prestations du Support accessible au CLIENT, selon le niveau retenu par le CLIENT, est fixé dans le tableau ci-dessous :

	BUSINESS	ENTERPRISE
Délai de réponse	SLA Business identique à celui de la Maintenance niveau Business	SLA Enterprise identique à celui de la Maintenance niveau Enterprise
Disponibilité selon Région	Heures ouvrées dans la Région	24/7/365 pour des tickets de gravité 1 (Bloquant)
Nombre de Référents habilités	2	4
Accès distant à l'environnement du CLIENT	✓	
Livraison de mises à jour du Produit	✓	
Accès au Centre de Services	✓	
Canal de communication	Téléphone / Web / Email	

Le niveau de support doit être mentionné dans les Dispositions Particulières. Sans mention et par défaut, le niveau de support est fixé à un niveau BUSINESS.

- 6.1.4 "Région" désigne l'ensemble des pays (compris comme territoires géographiques) depuis lesquels les Collaborateurs du CLIENT utilisent un Produit de SYSTANCIA.

La Région par défaut est la France.

Les heures ouvrées de la Région France sont du lundi au vendredi de 9 à 18 heures CET, à l'exception des jours fériés légaux de la France.

- 6.1.5 Les Produits de SYSTANCIA s'exécutent dans des environnements d'exploitation et le cas échéant avec d'autres produits logiciels dits "Prérequis logiciels". Le support d'une version d'environnement d'exploitation ou de Prérequis logiciel qui n'est plus supportée de façon standard par son éditeur est automatiquement déprécié par SYSTANCIA.
- 6.1.6 Dans le cas où un CLIENT souhaiterait que SYSTANCIA continue de fournir des services de support sur une version d'un Produit On Client Infrastructure qui n'est plus supportée (version qui a passé l'état "fin de support" dans le cycle de vie produit (PLC) de SYSTANCIA), et à la condition que cette demande d'"extension de support" soit dûment justifiée par le CLIENT (c'est-à-dire l'impossibilité pour le CLIENT de monter de version vers une version supportée dans les délais prévus par le PLC du Produit On Client Infrastructure concerné), de façon tout à fait exceptionnelle et pour un montant de Redevance à convenir entre le CLIENT et SYSTANCIA, SYSTANCIA peut consentir à fournir au CLIENT des services de

support sur cette version obsolète, mais qui ne sont pas les Standards décrits dans cet article.

- Une telle "extension de support" ne peut être accordée à un CLIENT que s'il s'engage à monter de version dans un délai raisonnable (au maximum un an après la disponibilité générale de la prochaine version du Produit On Client Infrastructure concerné).
- Le CLIENT reconnaît la nature réduite ou dégradée des services fournis dans une "extension de support" : dans un contexte d'"extension de support", SYSTANCIA fera ses meilleurs efforts pour livrer un Correctif au CLIENT uniquement dans le cas d'incidents de gravité maximale (1 – Bloquant, correspondant à un arrêt de production ou à une dégradation de service telle qu'elle bloque ou empêche les opérations business du CLIENT, ou encore à une faille de sécurité significative).
- En dehors de ces cas, SYSTANCIA ne sera pas en mesure de livrer un Correctif sur la version du CLIENT : tout autre défaut identifié par le CLIENT dans cette version pourra donner lieu à une correction à partir de la prochaine version généralement disponible du Produit On Client Infrastructure, et le CLIENT n'en bénéficiera que lors du déploiement de cette version ou d'une version ultérieure.

7 CGU "MAINTENANCE"

7.1 CGU "Maintenance - définitions"

- 7.1.1 "Administrateur" désigne un Référent du CLIENT qui dispose de privilèges qui lui sont accordés par le CLIENT afin de prendre des "actions d'installation, de suppression, de modification et de consultation de la configuration susceptibles de modifier le fonctionnement ou la sécurité" du Système d'Information du CLIENT (recommandations ANSSI [PA022 v3/2021](#)).
- 7.1.2 "Bug" désigne les éventuels défauts, erreurs, anomalies, vices cachés, etc. affectant le fonctionnement du Produit On Client Infrastructure ou utilisé via la Plateforme SaaS.
- 7.1.3 "Correctif" désigne tout(e) service pack / hot fix, patch, nouvelle version mineure (update) ou majeure (upgrade) développé(e) par SYSTANCIA qui modifie le code source d'un Produit On Client Infrastructure ou utilisé via la Plateforme SaaS.

7.2 CGU "Maintenance - droit de corriger le Produit"

- 7.2.1 Conformément à la Directive Logiciel, SYSTANCIA se réserve de manière exclusive le droit de corriger les Bugs, notamment ceux qui empêchent :
- (i) l'usage normal par le CLIENT du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS conformément à sa destination ; ou
 - (ii) l'interopérabilité du Produit On Client Infrastructure avec d'autres logiciels intégrés dans le Système d'Information du CLIENT à la date de conclusion du Contrat.
- 7.2.2 Les engagements de SYSTANCIA relatifs à la correction des Bugs du Produit On Client Infrastructure ou utilisé via la Plateforme SaaS sont limitativement décrits dans les prestations définies au présent article [CGU "Maintenance"](#).
- 7.2.3 L'État de l'Art des techniques de développement et de fonctionnement des programmes d'ordinateur ne permet pas à SYSTANCIA (ni à aucun éditeur de logiciel ou prestataire de service numérique) de pouvoir corriger de manière définitive la totalité des Bugs susceptibles d'affecter le Produit On Client Infrastructure ou utilisé via la Plateforme SaaS. **En acceptant le Contrat, le CLIENT reconnaît expressément accepter l'aléa (article [1133 al.3 Code civil](#)) inhérent aux prestations rendues par SYSTANCIA au titre de la Licence d'Utilisation, du Support, de la Maintenance et/ou des Professional Services.**

7.3 CGU "Maintenance - Engagements essentiels du CLIENT"

- 7.3.1 L'accès à la Maintenance est réservé au profit des seuls Référents du CLIENT qui sont Administrateurs.
- 7.3.2 Pour bénéficier de la Maintenance, l'Administrateur du CLIENT est tenu de signaler au plus vite à SYSTANCIA via le Support tout éventuel problème d'installation ou de fonctionnement du Produit, à compter de sa découverte.
- 7.3.3 Une fois le problème pris en compte par SYSTANCIA au titre de la Maintenance l'Administrateur s'engage à :
- transmettre sans délai à SYSTANCIA toute information nécessaire ou utile pour que SYSTANCIA puisse reproduire ledit Bug ;
 - se rendre disponible à l'égard de SYSTANCIA, et permettre à SYSTANCIA de se mettre en relation avec toute personne susceptible de lui fournir toute information utile sur le Bug signalé afin d'en assurer la reproduction.

7.4 CGU "Maintenance - Niveau de gravité des Bugs"

- 7.4.1 Une fois le ticket de Maintenance qualifié par le Support, SYSTANCIA fixe le niveau de criticité du problème relevant de la définition de Bug selon les principes suivants :

Gravité du Bug		1 Bloquant	2 Critique	3 Perturbant	4 Gênant
Description	Environnement concerné	Production	Production	Production	Production ou hors production
	Connaissance du problème	Pas de solution de contournement identifiée	Pas de solution de contournement identifiée	Solution de contournement connue	Solution de contournement connue
	Disponibilité du Produit	Indisponibilité totale Majorité des fonctionnalités du Produit indisponibles Perte potentielle de Données Vulnérabilité du Produit de classement CVSS égal ou supérieur à 8.	Une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Produit ne sont pas disponibles (y compris dégradation significative de performance) Interruptions de fonctionnement momentanées mais répétées Corruption potentiellement grave des Données Vulnérabilité grave du Produit remontée par le CLIENT	Une ou plusieurs capacités non-fonctionnalités du Produit ne sont pas disponibles (y compris dégradation mineure de performance) Faible risque de corruption des Données Autre Vulnérabilité du Produit remontée par le CLIENT	Les fonctionnalités du Produit sont disponibles, et fonctionnent avec un inconfort d'utilisation (défaut marginal) Pas de risque de corruption des Données
	Impact sur les Collaborateurs	Bloque ou empêche l'utilisation du Produit Majorité des utilisateurs concernés	L'utilisation du Produit peut se poursuivre mais de manière partielle ou avec une réduction significative de la productivité ou d'efficacité Les Collaborateurs les plus intensifs sont concernés	L'utilisation du Produit peut se poursuivre avec quelques perturbations acceptables du point de vue opérationnel et financier Sont concernés peu de Collaborateurs ou les Collaborateurs les moins intensifs	L'utilisation du Produit peut se poursuivre sans dégradation perceptible Sont concernés peu de Collaborateurs ou les Collaborateurs les moins intensifs

7.5 CGU "Maintenance - Temps de réponse en Maintenance"

7.5.1 Une fois le niveau de criticité du Bug du CLIENT fixé par SYSTANCIA, SYSTANCIA s'engage à intervenir selon les modalités suivantes :

Temps de réponse dans les plages d'heures dans les Régions concernées selon le niveau de support retenu par le CLIENT.	Gravité du Bug			
	Bloquant	Critique	Perturbant	Gênant
SLA Business (jours et heures ouvrés)	2h	4h	2j	4j
SLA Enterprise (jours et heures calendaires)	1h	2h	1j	2j

7.5.2 Une fois le Bug reproduit par SYSTANCIA, SYSTANCIA s'engage à répondre au CLIENT conformément à ses engagements de temps de réponse et à livrer au CLIENT selon les modalités fixées à l'article [CGU "Licence d'Utilisation - livraison et installation"](#) une correction du code source du Produit à l'origine du Bug. Pour ce faire, SYSTANCIA peut recourir à une solution temporaire de contournement, une mise à jour (patch, service pack / délai ou update) ou une nouvelle version (upgrade) du Produit.

7.6 CGU "Maintenance - mises à jour et nouvelles versions"

7.6.1 Les conditions du Contrat, notamment la Licence d'Utilisation, s'appliquent à toute mise à jour (patch, service pack / hot fix ou update) ou nouvelle version (upgrade) du Produit fourni par SYSTANCIA au CLIENT au titre des prestations de l'article [CGU "Maintenance"](#).

7.6.2 SYSTANCIA se réserve le droit de faire librement évoluer les fonctionnalités du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS, sans régression du taux de disponibilité et sans retrait de ses principales fonctionnalités.

8 CGU "DISPONIBILITE DE LA PLATEFORME SAAS"

8.1 CGU "Plateforme SaaS - disponibilité"

8.1.1 A compter de la Mise en Production de la Plateforme SaaS et pendant la Durée Initiale (et toute Période Additionnelle), SYSTANCIA garantit, dans le cadre d'une obligation de résultat, le taux de disponibilité de la Plateforme SaaS suivant :

Par défaut, le taux de disponibilité de la Plateforme SaaS est de 99,7%.

8.1.2 SYSTANCIA s'engage à accomplir ses autres obligations dans le cadre d'une obligation générale de moyens. Les prestations éventuellement sous-traitées par SYSTANCIA restent de la seule responsabilité de SYSTANCIA à l'égard du CLIENT.

8.2 CGU "Plateforme SaaS - calcul du taux de disponibilité"

8.2.1 Le taux de disponibilité de la Plateforme SaaS est calculé "départ plateforme d'Hébergement" et mesuré par SYSTANCIA, et communiqué au CLIENT dans le Centre de Services.

8.2.2 La durée de l'indisponibilité de la Plateforme SaaS du fait de la correction des Bugs du Produit ou de la plateforme d'Hébergement est prise en compte dans le calcul du taux de disponibilité.

8.2.3 Le taux de disponibilité de la Plateforme SaaS ne tient pas compte (i) ni des éventuelles interruptions de fonctionnement de l'Internet dont SYSTANCIA ne peut en aucune manière être responsable, (ii) ni des éventuelles opérations de Maintenance programmée de la Plateforme SaaS dont le CLIENT est informé par écrit avec au moins DEUX (2) jours de préavis.

8.2.4 SYSTANCIA rappelle au CLIENT (i) que la fourniture d'une liaison réseau entre la plateforme d'Hébergement et le Système d'Information du CLIENT ne figure pas dans les prestations rendues par SYSTANCIA au titre de la Plateforme SaaS et (ii) qu'il appartient au CLIENT de disposer d'une connexion à un réseau de communications électroniques qui permette effectivement au CLIENT de transmettre à SYSTANCIA ses Données INPUT et de recevoir ses Données OUTPUT.

- 8.2.5 SYSTANCIA RAPPELLE AU CLIENT QUE L'INTERNET, QUI PERMET CLOUD, EST UN RESEAU OUVERT ET INFORMEL, CONSTITUE PAR UNE COMMUNITE INTERNATIONALE DE RESEAUX INFORMATIQUES INDEPENDANTS UTILISANT LE PROTOCOLE TECHNIQUE IP, SANS QU'IL N'Y AIT OBLIGATION DE FOURNITURE OU DE QUALITE DE FOURNITURE ENTRE OPERATEURS DE CES RESEAUX. EN CONSEQUENCE, SYSTANCIA NE PEUT GARANTIR (i) NI UNE DISPONIBILITE DU SERVICE CLOUD QUI TIENNE COMPTE DU FONCTIONNEMENT DE L'INTERNET, (ii) NI QUE L'UTILISATION DU SERVICE CLOUD SERA ININTERROMPUE.

8.3 CGU "Plateforme SaaS - calcul de la pénalité"

- 8.3.1 Le non-respect par SYSTANCIA du taux de disponibilité fixé dans les présentes entraîne pour SYSTANCIA l'obligation d'indemniser le préjudice subi par le CLIENT et de lui verser des dommages-intérêts sous forme d'une pénalité.
- 8.3.2 De convention expresse des parties, le montant de cette pénalité représente des "*dommages et intérêts*" qui constituent une "*évaluation forfaitaire et anticipée du préjudice*" du CLIENT "*en cas d'inexécution d'une obligation*". Une fois la pénalité payée par SYSTANCIA, le CLIENT ne peut "*prétendre à une application cumulative de cette clause pénale avec des dommages-intérêts*" ([Cass. civ.3^{ème} 14 février 2019 pourvoi n°17-26.758](#)) pour le même préjudice et n'ouvre pas droit pour le CLIENT à résilier le droit d'utiliser la Plateforme SaaS, le préjudice du CLIENT ayant été réparé par le paiement au CLIENT de la pénalité.
- 8.3.3 Le paiement de la pénalité par SYSTANCIA vaut reconnaissance et acceptation par les parties (i) de l'exécution imparfaite de la Plateforme SaaS déjà rendu pendant la période litigieuse et (ii) de la réduction proportionnelle du prix de la Plateforme SaaS sur la période concernée.
- 8.3.4 La pénalité se calcule selon la formule $P = 2 \times M \times R / m$ dans laquelle :
- P** = montant de la pénalité ;
 - M** = nombre de minutes consécutives d'indisponibilité de la Plateforme SaaS ;
 - R** = montant de la Redevance mensuelle de la Plateforme SaaS ;
 - m** = nombre de minutes de la Période de référence selon le niveau de support retenu par le CLIENT (soit les plages d'heures ouvrées dans les Régions concernées ou 24/7).
- 8.3.5 La pénalité n'est due qu'après mise en demeure de SYSTANCIA par le CLIENT, sauf inexécution définitive de SYSTANCIA et sous réserve de la preuve par le CLIENT de l'indisponibilité de la Plateforme SaaS pendant la durée alléguée.

8.4 CGU "Plateforme SaaS - facturation et paiement de la pénalité"

- 8.4.1 SYSTANCIA s'engage à payer le montant de la pénalité dans les TRENTE (30) jours de la réception de la facture du CLIENT, sans que le CLIENT puisse compenser le montant des sommes qu'il doit à SYSTANCIA au titre de la Redevance avec celui de la pénalité. SYSTANCIA indique que la pénalité n'est pas soumise à TVA.
- 8.4.2 En toute hypothèse, le montant total cumulé des pénalités à payer par SYSTANCIA sur les DOUZE (12) derniers mois d'utilisation effective de la Plateforme SaaS par le CLIENT après Mise en Production est plafonné à un montant maximum de DIX (10) % du montant total HT de la Redevance effectivement payée par le CLIENT. Pour le cas où le plafond ci-dessus serait atteint, la plus diligente des parties pourra Notifier la résiliation du Contrat dans les conditions de l'article [CGU "Résiliation pour manquement"](#).

8.5 CGU "Plateforme SaaS - changement de Prestataire d'Hébergement"

- 8.5.1 Conformément à la loi [n°75-1334 du 31 décembre 1975](#), par sa signature du Contrat, le CLIENT agréé expressément le Prestataire d'Hébergement identifié dans les présentes (ou dans les Dispositions Particulières) en qualité de sous-traitant des seules prestations d'hébergement et de stockage du Produit et des Données du CLIENT traitées par la Plateforme SaaS.
- 8.5.2 Disposant de nombreux clients utilisant sa Plateforme SaaS standard accessible à partir de la plateforme d'Hébergement, il n'est pas possible à SYSTANCIA de soumettre un changement de Prestataire d'Hébergement à l'agrément préalable du CLIENT. Le CLIENT reconnaît et accepte dès à

présent que SYSTANCIA sera libre de changer de Prestataire informer au préalable le CLIENT et seulement dans le respect des dispositions suivantes :

- (i) le nouveau Prestataire d'Hébergement offre des performances en termes de sécurité et de niveau de service aux moins égales à celles du Prestataire d'Hébergement identifié dans les présentes (ou dans les Dispositions Particulières) ;
- (ii) la bascule de l'hébergement et du stockage du Produit et/ou des Données du CLIENT vers la plateforme du nouveau Prestataire d'Hébergement est opérée par SYSTANCIA sans interruption de fonctionnement de la Plateforme SaaS ;
- (iii) SYSTANCIA ne modifie pas le montant de la Redevance.

9 CGU "SECURITE DES PRODUITS ET DE LA PLATEFORME SAAS"

- 9.1.1 La sécurité des systèmes d'information est un enjeu majeur pour les deux parties dans la mesure où les risques d'atteinte au fonctionnement normal des systèmes d'information sont devenus un sujet de préoccupation opérationnelle de première importance pour les entreprises (multiplication des langages de programmation, superpositions des couches applicatives, augmentation importante et médiatisation des cyber-attaques, etc.).
- 9.1.2 Chacune des parties s'engage, en professionnel raisonnable (article [1188 Code civil](#)), à assurer la Sécurité de son Système d'Information et à veiller à ne pas porter atteinte à la Sécurité de celui de l'autre partie, surtout dans la mesure où les prestations de Maintenance sont susceptibles de nécessiter une connexion des Terminaux des Collaborateurs de SYSTANCIA au Système d'Information du CLIENT.
- 9.1.3 A défaut de disposer d'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) conforme au "Guide d'élaboration de politiques de sécurité des systèmes d'information" de [l'ANSSI du 3 mars 2004](#) ou d'être certifié dans le cadre d'un programme de certification de type ISO 27001 contrôlé périodiquement par un tiers certificateur, chaque partie s'engage à respecter les principes suivants et à mettre en œuvre dans son Système d'Information (Terminaux de ses Collaborateurs inclus) les mesures de Sécurité décrites au présent article.

9.2 CGU "Sécurité SI - définitions"

- 9.2.1 "**Incident de Sécurité**" désigne le constat de l'exploitation par un tiers d'une Vulnérabilité et/ou d'un Malware :
 - (i) qui compromet le fonctionnement attendu par SYSTANCIA du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS ou le fonctionnement attendu par le CLIENT de son Système d'Information lors de l'utilisation du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS,
 - (ii) et qui est susceptible de constituer un délit ou un crime (par exemple une atteinte à un système de traitement automatisé de données au sens des articles [323-1 à 323-3 Code pénal](#)).
- 9.2.2 Seul un Incident de Sécurité avéré doit faire l'objet d'une information par la partie qui le subit au profit de l'autre dans les conditions fixées au présent article. Entre les parties, un Incident de Sécurité est une Information confidentielle au sens de l'article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#).
- 9.2.3 "**Malware**" désigne un programme d'ordinateur (virus, bombe logique, vers, cheval de Troie, etc.) (i) d'un éditeur/développeur inconnu des parties (ii) installé de manière illégitime dans le Système d'Information d'une partie, (iii) dont le but est de porter atteinte au fonctionnement normalement attendu de tout ou partie du Système d'Information d'une partie. Entre les parties, un Malware est une Information confidentielle au sens de l'article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#).
- 9.2.4 "**Sécurité**" désigne la capacité du Produit On Client Infrastructure, de la Plateforme SaaS ou du Système d'Information d'une partie à "*résister, à un niveau de confiance donné, à des actions qui compromettent la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité*" de données numériques (qu'elles soient ou non à caractère personnel) "*stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement*" (loi "SRSI" [n°2018-133 du 26 février 2018](#)).

- 9.2.5 **"Traces"** désigne toute forme de donnée informatique (de type empreinte cryptographique, nom de fichiers ou de Malware, données dans les bases de registre d'un Système d'Information, etc.), qui, combinées entre elles, sont susceptibles de constituer un indicateur de compromission (ou "IoC") identifiant un Incident de Sécurité. Entre les parties, les Traces sont des Informations confidentielles au sens de l'article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#).
- 9.2.6 **"Vulnérabilité"** désigne une menace d'Incident de Sécurité pour le Produit On Client Infrastructure, la Plateforme SaaS ou le Système d'Information d'une partie provenant "des spécifications, de la conception, de la réalisation, de l'installation, de la configuration ou de l'utilisation" ([glossaire de l'ANSSI](#)) (vulnérabilité mathématique, protocolaire ou d'implémentation d'un algorithme ou d'un programme d'ordinateur). La criticité des Vulnérabilités, Répertoirees ou Inconnues, est appréciée selon la méthode CVSS (*Common Vulnerability Scoring System*) version 3.x du [N.I.S.T.](#) Entre les parties, une Vulnérabilité est une Information confidentielle au sens de l'article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#).

9.3 [CGU "Sécurité SI - obligation générale de Sécurité SI"](#)

- 9.3.1 Chaque partie s'engage, en professionnel raisonnable (article [1188 Code civil](#)), à détecter dans son Système d'Information (i) tout Malware et toute Vulnérabilité et (ii) tout Incident de Sécurité, et à y remédier au plus vite.
- 9.3.2 Au titre du Contrat, SYSTANCIA s'engage tout particulièrement à mettre en œuvre, (i) dans son Système d'Information et (ii) dans le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS, des mesures de sécurité technique et organisationnelle pour éviter toute compromission par un Malware et/ou une Vulnérabilité qui se transmette et/ou qui permette d'accéder de manière non autorisée au Système d'Information du CLIENT.
- 9.3.3 Toute modification significative par une partie des mesures techniques et/ou organisationnelles de Sécurité susceptibles de concerner directement ou indirectement la bonne exécution du Contrat doit être documentée et transmise à l'autre partie pour information. Ces modifications ne doivent en aucune façon réduire le niveau de Sécurité attendu par une partie du fait des prestations de l'autre partie au titre du Contrat.

9.4 [CGU "Sécurité SI - contrôle d'accès logique au Produit On Client Infrastructure ou à la Plateforme SaaS"](#)

- 9.4.1 Chaque partie est seule responsable de la gestion des identifiants (attribution, renouvellement, nombre de tentatives autorisées, etc.) de ses Collaborateurs et la nature des droits qui leur sont ouverts dans son Système d'Information en fonction de leur profil (user / admin / etc.) pour accéder au Produit On Client Infrastructure ou à la Plateforme SaaS.
- 9.4.2 Chaque partie s'engage à mettre en œuvre, pour chacun de ses Collaborateurs, un contrôle d'accès à son Système d'Information, au Produit On Client Infrastructure ou à la Plateforme SaaS et à ses Données, en fonction du rôle attribué à chaque Collaborateur. A ce titre, chaque partie s'engage à opérer la modification (incluant la révocation) des droits d'accès à chaque changement de statut de chacun de ses Collaborateurs.
- 9.4.3 Chaque partie s'engage également à effectuer régulièrement la revue de la nature des comptes et des droits d'accès ouverts pour ses Collaborateurs, notamment les profils "administrateur" permettant de paramétrer le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS. Chaque partie s'engage à s'assurer de la suppression des comptes ou des droits d'accès dès qu'ils ne sont plus justifiés.

9.5 [CGU "Sécurité SI - confidentialité des données - gestion des habilitations"](#)

- 9.5.1 Chaque partie s'engage à mettre en œuvre une "politique documentée de gestion et de contrôle des habilitations avec authentification" (délibération CNIL [n°SAN-2018-002 du 7 mai 2018](#)) de ses Collaborateurs autorisés à accéder aux Données du CLIENT :
- (i) par un "cookie de session" (délibération CNIL [n°SAN-2018-003 du 21 juin 2018](#)) et/ou un "filtrage des adresses IP... quand bien même cela nécessitait un long développement" (délibération CNIL [n°SAN-2018-011 du 19 décembre 2018](#)) et/ou la "mise en place d'un VPN" (délibération CNIL [n°SAN 2018-008 du 24 juillet 2018](#)) et/ou

- (ii) par login + mot de passe individuel et personnalisable comme [politique de gestion des mots de passe](#).

- 9.5.2 Chaque partie s'engage à mettre en place un "*processus de retrait des habilitations*" en cas de départ de ses Collaborateurs bénéficiant précédemment de ces habilitations (délibération CNIL [n°SAN-2018-011 du 19 décembre 2018](#)).
- 9.5.3 Chaque partie s'engage à assurer une "*surveillance particulière*" de son système d'authentification et de gestion des habilitations et à procéder régulièrement à sa "*vérification notamment dans le cadre d'audits de sécurité*" (délibération CNIL [n°SAN 2018-003 du 21 juin 2018](#)).
- 9.5.4 Pour toute fonctionnalité nouvelle ou toute nouvelle version majeure du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS, SYSTANCIA s'engage à déployer des "*mesures de sécurisation des accès*" pensées "*dès la conception ("privacy by design")*" (délibération CNIL [n°SAN 2018-008 du 24 juillet 2018](#)).

9.6 CGU "Sécurité SI - politique de gestion des mots de passe"

- 9.6.1 Chaque partie s'engage, pour les "*comptes accédant aux bases de données*" à caractère personnel, aux "*plateformes d'administration de ces bases*" (délibération CNIL [n°MED 2018-043 du 8 octobre 2018](#)), ainsi que pour les "*comptes clients*" (délibération CNIL [n°SAN 2020-003 du 28 juillet 2020](#)), à mettre en œuvre "*une politique contraignante relative aux mots de passe*" d'accès à son Système d'Information conforme à la recommandation ANSSI [n°DAT-NT-001/ANSSI/SDE/NP du 5 juin 2012](#) et la délibération CNIL [n°2017-012 du 19 janvier 2017](#) complétée par la délibération CNIL [n°2017-190 du 22 juin 2017](#), et à respecter l'une des modalités suivantes :
- (i) "*le mot de passe doit comporter au minimum 12 caractères, contenant au moins une lettre majuscule, une lettre minuscule, un chiffre et un caractère spécial*" ; ou
- (ii) "*le mot de passe doit comporter au moins huit caractères - contenant trois de ces quatre catégories de caractères - et être accompagné d'une mesure complémentaire comme par exemple la temporisation d'accès au compte après plusieurs échecs (suspension temporaire de l'accès dont la durée augmente à mesure des tentatives), la mise en place d'un mécanisme permettant de se prémunir contre les soumissions automatisées et intensives de tentatives (ex : captcha) et/ou le blocage du compte après plusieurs tentatives d'authentification infructueuses ("au maximum 10")*".
- 9.6.2 Chaque partie s'engage (i) à éviter "*la présence en clair d'identifiants d'accès aux serveurs [...] dans du code source stocké sur une plateforme*" externe de chaque partie qui constituerait un "*outil de travail central dans le développement des activités*" de chaque partie et (ii) à veiller que les "*identifiants ne soient pas stockés dans un fichier qui ne serait pas protégé*" (délibération CNIL [n°SAN-2018-011 du 19 décembre 2018](#)), par exemple en mettant en œuvre "*un stockage des mots de passe sous une forme hachée (par exemple, à l'aide de l'algorithme SHA256 avec l'utilisation d'un sel)*" (délibération CNIL [n°MED 2018-043 du 8 octobre 2018](#)).

9.7 CGU "Sécurité SI - Terminaux des Collaborateurs"

- 9.7.1 Chaque partie s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires à la sécurisation des Terminaux qu'elle fournit à ses Collaborateurs pour accéder à son Système d'Information, au Produit On Client Infrastructure ou à la Plateforme SaaS et aux Données du CLIENT afin que ces Terminaux ne constituent pas un vecteur d'atteinte à la Sécurité (par exemple : vol de matériel entraînant la divulgation d'Informations confidentielles ou une violation de Données ou un accès illicite à son Système d'Information, etc.).
- 9.7.2 Le CLIENT s'engage tout particulièrement à établir et faire respecter une politique visant à limiter strictement l'accès de ses Collaborateurs à son Système d'Information et tout particulièrement au Produit On Client Infrastructure ou à la Plateforme SaaS à partir des Terminaux détenus à titre personnel par ses Collaborateurs.

9.8 CGU "Sécurité SI - utilisation du Système d'Information du CLIENT"

- 9.8.1 SYSTANCIA s'engage à n'utiliser les ressources du Système d'Information du CLIENT mis à sa disposition pour remplir ses obligations au titre du Contrat, notamment les prestations de l'article [CGU "Maintenance"](#) seulement dans le respect des règles d'authentification définies par le CLIENT.

9.9 CGU "Sécurité SI - analyse des risques (OIV / OSE / FSN / RT / ST)"

9.9.1 Pour que son Système d'Information puisse assurer un niveau de sécurité approprié, le CLIENT s'engage, sous sa responsabilité, à procéder préalablement à la Mise en Production du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS à une analyse des risques dans les cas suivants :

- (i) si le CLIENT est "Entité Importante" (EI) (article [L.1332-1 Code de la défense](#)) ou "Entité Essentielle" (EE) (loi "N.I.S. 2" [Directive du 14 décembre 2022](#)), il s'engage à procéder au préalable à une analyse des risques selon la méthode [EBIOS Risk Manager](#) de l'ANSSI ou toute autre méthode similaire en l'État de l'Art et reconnue par l'ANSSI ;
- (ii) si le CLIENT est "Fournisseur de Service Numérique" (loi "N.I.S. 2" [Directive du 14 décembre 2022](#)) ou "Responsable de Traitement" ou "Sous-Traitant" (art.4 RGPD) de données à caractère personnel, le CLIENT garantit "compte tenu de l'état des connaissances, un niveau de sécurité des réseaux et des systèmes d'information nécessaires à la fourniture de [son] service... adapté aux risques existants" (articles 28 et 32 RGPD). Le CLIENT est "libre de prendre les mesures techniques et organisationnelles [qu'il juge] appropriées et proportionnées" (Règlement UE [n°2018/151 du 30 janvier 2018](#)).

9.10 CGU "Sécurité SI - Sécurité spécifique de la Plateforme SaaS"

9.10.1 SYSTANCIA s'engage en professionnel raisonnable (article [1188 Code civil](#)) à assurer la Sécurité (i) des Données INPUT du CLIENT lors de leur upload (téléversement) pour traitement par la Plateforme SaaS ainsi que (ii) des Données OUTPUT (résultat du traitement des Données INPUT du CLIENT par la Plateforme SaaS) lors de leur download (téléchargement) par le CLIENT, de manière adaptée aux risques existants et identifiés par écrit par le CLIENT.

9.10.2 A minima, SYSTANCIA s'engage à :

- (i) cloisonner les Données du CLIENT dans son Système d'Information par rapport aux données de ses autres clients ;
- (ii) procéder régulièrement à la sauvegarde (back up) des Données du CLIENT et tester régulièrement la procédure de restauration des Données sauvegardées ;
- (iii) procéder au chiffrement "à froid" de toute sauvegarde inactive des Données du CLIENT ;
- (iv) mettre en œuvre un transport chiffré des Données du CLIENT entre le Système d'Information du CLIENT et sa plateforme du Prestataire d'Hébergement ;
- (v) mettre en œuvre une politique de mise à jour des logiciels de son Système d'Information et de la Plateforme SaaS en veillant à limiter l'impact de cette politique sur le niveau de disponibilité des Données du CLIENT.

9.10.3 SYSTANCIA s'engage à mettre en œuvre et à contrôler les procédures d'exploitation de la Plateforme SaaS, en ce compris celles concernant la plateforme du Prestataire d'Hébergement, en particulier celles relatives à la mise à jour de son Système d'Information et des logiciels qui y sont intégrés, aux processus de développement de son Produit On Client Infrastructure et d'administration de la Plateforme SaaS, et à la séparation des environnements (de dev / test / pré-prod / qualif / recette / prod / etc.) du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS.

9.11 CGU "Sécurité SI - prévention des Malwares"

9.11.1 Chaque partie s'engage, en professionnel raisonnable (article [1188 Code civil](#)) à mettre en œuvre dans son Système d'Information les mesures techniques et organisationnelles appropriées permettant de détecter les Malwares Répertoriés et d'assurer la protection de son Système d'Information et celui de l'autre partie.

9.11.2 "**Malware Répertorié**" en l'État de l'Art désigne tout Malware identifié par un éditeur professionnel notoire de programme d'ordinateur ou de service en ligne de sécurité (anti-virus, firewall, *Web Application Firewall*, *Endpoint Detection & Response Platform*, CERT, etc.). Un Malware Répertorié est un Bug au sens du Contrat lorsqu'il affecte le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS, que SYSTANCIA s'engage à corriger dans le cadre de ses obligations au titre de l'article [CGU "Maintenance"](#). Tout autre Malware est un "**Malware Inconnu**" en l'État de l'Art.

9.11.3 A ce titre, chaque partie s'engage à mettre en œuvre :

- (i) toute mesure pour détecter l'introduction de tout Malware Répertoire et/ou celui de l'autre partie, comme, par exemple, l'installation régulière d'un programme d'ordinateur ou d'un service d'anti-virus/ pare-feu (firewall, WAF, etc.) d'un éditeur/prestataire tiers professionnel et notoire ;
- (ii) toute mesure permettant de suivre l'actualité des Malware Répertoire, et d'y remédier, notamment pour SYSTANCIA dans les conditions de l'article [CGU "Maintenance"](#).

9.11.4 En professionnel raisonnable (article [1188 Code civil](#)), SYSTANCIA s'engage tout particulièrement à mettre en place lors du développement du Produit On Client Infrastructure ou de sa Correction au titre de l'article [CGU "Maintenance"](#), et préalablement à toute livraison au CLIENT, les mesures techniques et organisationnelles destinées à assurer la Sécurité des Données INPUT et OUTPUT du CLIENT.

9.11.5 Dans l'hypothèse d'un Malware sans correctif officiel de son éditeur et affectant le fonctionnement attendu par SYSTANCIA du Produit On Client Infrastructure, le CLIENT reconnaît et accepte expressément que SYSTANCIA s'engage à remédier aux effets de ce Malware **dans le cadre d'une simple obligation de moyens, sans être tenu de respecter les niveaux de service de l'article [CGU "Maintenance"](#)**.

9.12 [CGU "Sécurité SI - prévention des Vulnérabilités"](#)

9.12.1 Chaque partie s'engage en professionnel raisonnable (article [1188 Code civil](#)) à mettre en œuvre dans son Système d'Information tout programme d'ordinateur ou tout service permettant de détecter toute Vulnérabilité Répertoire dans tous ses environnements (dev / test / pré-prod / qualif / recette / prod / etc.).

9.12.2 "**Vulnérabilité Répertoire**" en l'État de l'Art désigne toute Vulnérabilité ayant fait l'objet d'une reconnaissance d'existence par un organisme officiel (alerte de type CVE - *Common Vulnerabilities and Exposures* du CERT-FR) ou par l'éditeur du logiciel concerné avec fourniture d'un correctif. Une Vulnérabilité Répertoire est un Bug au sens du Contrat lorsqu'elle impacte le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS, que SYSTANCIA s'engage à corriger dans le cadre de ses obligations au titre de l'article [CGU "Maintenance"](#). Toute autre Vulnérabilité est une "**Vulnérabilité Inconnue**" en l'État de l'Art.

9.12.3 SYSTANCIA s'engage tout particulièrement, à ses frais exclusifs, à détecter toute Vulnérabilité Répertoire dans le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS et à y remédier sans délai.

9.12.4 De plus, et ainsi que pour tout Malware Inconnu, SYSTANCIA s'engage à livrer au plus vite au CLIENT toute solution temporaire de contournement et tout Correctif du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS permettant de remédier à une Vulnérabilité Inconnue **dans le cadre d'une simple obligation de moyens, sans être tenu de respecter les niveaux de service de l'article [CGU "Maintenance"](#)**.

9.12.5 Pour le cas où le CLIENT découvrirait une Vulnérabilité Inconnue affectant ou susceptible d'affecter le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS et/ou le Système d'Information de SYSTANCIA, le CLIENT s'engage à en alerter SYSTANCIA sans délai et à collaborer étroitement avec SYSTANCIA afin d'y remédier au mieux et au plus vite.

9.13 [CGU "Sécurité SI - collecte et conservation des Traces"](#)

9.13.1 Chaque partie s'engage à collecter et conserver les Traces (i) susceptibles d'identifier tout Malware et toute Vulnérabilité affectant tout ou partie de son Système d'Information (ii) de Incident de Sécurité affectant tout ou partie de son Système d'Information lorsque ces Traces concernent directement ou indirectement le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS.

9.13.2 Les Traces doivent être collectées dans un format standard du marché pour pouvoir être exploitées par l'autre partie ou par un tiers.

9.13.3 Les Traces sont des Informations confidentielles au sens de l'article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#). Chaque partie s'engage à mettre en place des mesures nécessaires à la protection des Traces et notamment à restreindre leur accès à ses seuls Collaborateurs ou à des personnes agissant pour le compte des Parties spécialement habilités à cet effet.

9.14 CGU "Sécurité SI - journal des Incidents de Sécurité"

- 9.14.1 La partie qui serait *Entité Essentielle* (article 5 loi [n°2018-133 du 26 février 2018](#)) s'engage à tenir un journal des Incidents de Sécurité décrivant les Traces des Incidents de Sécurité à "impact significatif" (Règlement d'exécution [n°2018/151 du 30 janvier 2018](#), décret [n°2018-384 du 23 mai 2018](#) et arrêté du [14 septembre 2018](#)) affectant son Système d'Information, le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS. Chaque partie s'engage spontanément à donner accès à l'autre partie à son journal des Incidents de Sécurité de manière à partager avec l'autre partie les Traces recueillies et susceptibles de contribuer à la Sécurité du Système d'Information de l'autre partie, dans le strict respect de la confidentialité au sens de l'article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#).
- 9.14.2 Le journal des Incidents de Sécurité ne doit mentionner aucune information (mot de passe, clés de chiffrement, etc.) dont la confidentialité est nécessaire à la préservation de la Sécurité de son Système d'Information ou de celui de l'autre partie.

9.15 CGU "Sécurité SI - Notification des Incidents de Sécurité"

- 9.15.1 Par dérogation expresse au caractère confidentiel entre les parties d'un Incident de Sécurité, pour le cas où une partie serait *Entité Importante* (loi [n°2013-1168 du 18 décembre 2013](#)), *Entité Essentielle* (article 5 loi [n°2018-133 du 26 février 2018](#)), *Fournisseur de Service Numérique* (article 10 loi [n°2018-133 du 26 février 2018](#)), *opérateur de service de communication au public en ligne* (éditeur de site web, hébergeur au sens de l'article 6 I LCEN [n°2004-575 du 21 juin 2004](#)), *plateforme* au sens de la loi [n°2016-1321 du 7 octobre 2016](#)), ou *opérateur de communications électroniques* au sens de l'article [L.32 15° CPCE](#), ou *Responsable de Traitement* ou *Sous-Traitant* de données personnelles au sens du RGPD ou de données de santé au sens du décret [n°2018-137 du 26 février 2018](#), cette partie s'engage **(i) à collecter et à stocker les Traces relatives à l'Incident de Sécurité et (ii) et à décider, seule et sous sa responsabilité, d'en informer l'autorité de contrôle dont elle dépend selon la nature des Données concernées (à caractère personnel ou non) (ANSSI, CNIL, ARS, ARCEP, etc.) et (iii) à lui transmettre les Traces collectées.**

9.16 CGU "Sécurité SI - audit fonctionnel et technique de sécurité"

- 9.16.1 Chaque partie s'engage en professionnel raisonnable (article [1188 Code civil](#)) à mener, au moins une (1) fois par an et à ses frais exclusifs, un audit fonctionnel et technique de Sécurité de son Système d'Information.
- 9.16.2 SYSTANCIA s'engage tout particulièrement à mener, au moins une (1) fois par an et à ses frais exclusifs, seul ou avec l'assistance d'un professionnel qu'il mandate à cet effet, un audit fonctionnel et technique de Sécurité du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS. SYSTANCIA adressera au CLIENT dans les meilleurs délais les extraits pertinents de son rapport d'audit afin de justifier de ses diligences.
- 9.16.3 Le CLIENT (ou tout prestataire mandaté par lui) sera libre de procéder, au moins une (1) fois par an et à ses frais exclusifs, à un audit fonctionnel et/ou technique de Sécurité (notamment scan, test automatisé de détection des Vulnérabilités et/ou de Malware, test d'intrusion, analyse de configuration, etc.) du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS **dans le strict respect des articles [323-1 à 323-3 Code pénal](#).**
- 9.16.4 Conformément aux règles de prudence en matière informatique, chaque partie s'engage à informer au préalable l'autre partie de la conduite effective d'un tel audit fonctionnel et technique de Sécurité, de son périmètre et de sa durée, pour que la partie auditée puisse sauvegarder au préalable tout ou partie de son Système d'Information lui permettant de développer, d'assurer le fonctionnement, de Corriger ou d'utiliser le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS.
- 9.16.5 Dans la conduite de son audit fonctionnel et/ou technique, le CLIENT :
- (i) s'engage à informer immédiatement SYSTANCIA de la découverte de toute Vulnérabilité et/ou de tout Malware susceptible d'affecter directement ou indirectement le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS ou le Système d'Information, de sorte que SYSTANCIA puisse développer et mettre en œuvre tout Correctif nécessaire comme il est dit à l'article [CGU "Maintenance"](#).

- (ii) s'interdit formellement de procéder à toute extraction définitive quantitative substantielle du contenu de toute base de données, dont SYSTANCIA serait le producteur (au sens de la Directive [n°96/9 du 11 mars 1996](#)) et à laquelle il serait en mesure de procéder techniquement ;
- (iii) est autorisé à procéder à une extraction partielle et temporaire de toute partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de toute base de données, à caractère personnel ou non, dont SYSTANCIA serait le producteur, seulement à l'effet de démontrer l'existence des Malware et/ou des Vulnérabilités qu'il aurait identifié(s). Le CLIENT (et son éventuel prestataire) s'engage sans restriction à supprimer définitivement l'intégralité de l'extraction partielle ainsi réaliser dans les TRENTE (30) jours de la fin de la fin de l'audit fonctionnel et/ou technique et à n'en faire aucun usage d'aucune sorte.

9.16.6 Le CLIENT sera seul et pleinement responsable civilement et pénalement de la totalité des conséquences directes et indirectes pour tout dommage subi par SYSTANCIA du fait de la réalisation de l'audit fonctionnel et/ou technique de Sécurité du Produit On Client Infrastructure, de la Plateforme SaaS ou du Système d'Information de SYSTANCIA.

9.16.7 En cas de découverte par une partie d'une Vulnérabilité dans le Système d'Information de l'autre partie (Plateforme SaaS inclus), il appartient à la partie affectée par cette Vulnérabilité de décider (ou pas), sous sa seule responsabilité, d'en informer l'ANSSI. A défaut pour la partie affectée de justifier à l'autre partie de la transmission des informations concernant cette Vulnérabilité à l'ANSSI ou au Procureur de la république, la partie qui aurait découvert cette Vulnérabilité pourra en informer directement l'ANSSI dans les conditions fixées par l'article [L.2321-4 Code de la défense](#).

10 CGU "CONDITIONS FINANCIERES"

10.1 CGU "Conditions financières générales"

- 10.1.1 Le montant et les modalités de paiement (i) de la Redevance et (ii) des éventuelles autres sommes dues par le CLIENT au titre des prestations complémentaires d'Assistance sont détaillées dans les Dispositions Particulières, et sont exprimés hors taxes. Le CLIENT est seul responsable du paiement (i) de la Redevance et (ii) des éventuelles autres sommes dues par le CLIENT au titre des prestations additionnelles, et de celui de l'acquittement de tout impôt et/ou taxe lié à l'exécution du Contrat.
- 10.1.2 En qualité de signataire unique du Contrat, le CLIENT est seul responsable des sommes dues au titre de la Licence d'Utilisation du Produit On Client Infrastructure ou de la Plateforme SaaS par les Collaborateurs et de tout abonnement lié à cette Licence d'Utilisation.
- 10.1.3 A défaut de précision en sens contraire dans les Dispositions Particulières, de manière générale, les factures de SYSTANCIA sont payables, terme à échoir, à TRENTE (30) jours maximum date de facture.

10.2 CGU "Retard de paiement et suspension d'exécution"

- 10.2.1 Le respect des délais de paiement de la Redevance constitue une qualité essentielle explicite (article [1133 Code civil](#)) de la prestation du CLIENT attendue par SYSTANCIA. Tout retard de paiement du CLIENT de plus de TRENTE (30) jours après l'échéance contractuellement convenue et après rappel de SYSTANCIA par email au CLIENT resté sans effet TRENTE (30) jours après sa réception, est réputé constituer une inexécution suffisamment grave de la part du CLIENT pour entraîner le droit pour SYSTANCIA de suspendre immédiatement la Licence d'Utilisation du Produit On Client Infrastructure et/ou l'exécution de la Plateforme SaaS (principe d'exception d'inexécution), sans autre préavis ni formalité d'aucune sorte.
- 10.2.2 En cas de non-paiement de tout ou partie de la Redevance (ou de toute autre somme due par le CLIENT au titre du Contrat) dans les délais contractuels :
- (i) toute somme impayée produira automatiquement des intérêts de retard au jour le jour jusqu'à la date du paiement intégral de la créance de SYSTANCIA en principal, intérêts, frais et accessoires, à un taux égal à TROIS (3) fois le taux d'intérêt légal, sans qu'un rappel soit nécessaire et sans préjudice des dommages-intérêts que SYSTANCIA se réserve le droit de solliciter de manière judiciaire ;

- (ii) une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera exigible concernée, sauf ouverture d'une procédure de sauvegarde, judiciaire à l'encontre du CLIENT.

10.2.3 Les frais réels de recouvrement, justifiés sur facture, des sommes impayées par le CLIENT (frais de procédure, dépens, débours et honoraires d'avocat et d'huissier) sont réputés constituer un accessoire de la créance de SYSTANCIA et sont intégralement à la charge du CLIENT, jusqu'à apurement total de la créance de SYSTANCIA.

10.2.4 En cas de résiliation du Contrat (i) par SYSTANCIA pour défaut de paiement du CLIENT ou (ii) par le CLIENT sans cause légitime justifiant une résiliation avant terme au sens de l'article [CGU "Résiliation"](#), le montant total HT de la Redevance due par le CLIENT à SYSTANCIA sur la Durée Initiale (et toute Période Additionnelle) non encore exécutée sera immédiatement exigible à titre d'indemnisation provisionnelle du préjudice subi par SYSTANCIA, nonobstant le droit pour SYSTANCIA de solliciter en justice l'indemnisation de son entier préjudice. La Notification (i) par SYSTANCIA de la résiliation du Contrat pour défaut de paiement du CLIENT ou (ii) la résiliation du Contrat par le CLIENT sans cause légitime justifiant une résiliation avant terme au sens de l'article [CGU "Résiliation"](#) rend certain, liquide et exigible le montant total HT de la Redevance restant à courir sur la Durée Initiale (et toute Période Additionnelle) non encore exécutée.

10.3 CGU "Circonstances économiques imprévisibles impactant la Plateforme SaaS"

10.3.1 SYSTANCIA déclare ne pas accepter le risque de fluctuation à la hausse du coût (i) de l'hébergement et du stockage de la Plateforme SaaS et des Données du CLIENT qui lui serait facturé par le Prestataire d'Hébergement qui opère ces prestations en sous-traitance de SYSTANCIA ou de la prestation de vérification du taux de disponibilité de la Plateforme SaaS qui serait fournie par un tiers.

10.3.2 En conséquence, toute évolution à la hausse de plus de QUINZE (15) % sur une période de DOUZE (12) mois consécutifs de l'une quelconque de ces prestations spécifiques Notifiée par SYSTANCIA au CLIENT est réputée constituer une circonstance économique imprévisible au sens de l'article [1195 Code civil](#), rendant excessivement onéreuse la prestation de la Plateforme SaaS pour SYSTANCIA.

10.3.3 En cette circonstance, les parties s'engagent à renégocier de bonne foi le Contrat. A défaut de parvenir à un accord écrit par voie d'Avenant dans les TRENTE (30) jours de la Notification visée à l'alinéa précédent, chacune des parties pourra Notifier la résiliation du Contrat, sans indemnité d'aucune sorte pour aucune des parties. Avant l'accord sur le nouveau prix ou la résiliation du Contrat dans les conditions qui précèdent, SYSTANCIA sera tenu d'exécuter le Contrat, aux conditions financières et selon les modalités convenues avec le CLIENT.

10.4 CGU "Exécution imparfaite et réduction du prix"

10.4.1 En cas d'exécution imparfaite par SYSTANCIA d'une prestation qui ne serait pas sanctionnée par des pénalités, le CLIENT peut, après Notification documentée de l'exécution imparfaite, solliciter une réduction proportionnelle du prix de la Redevance. Dans cette hypothèse, les parties s'engagent à négocier de bonne foi un nouveau prix qui devra, pour être applicable, faire l'objet d'un Avenant conclu dans les TRENTE (30) jours de la Notification du CLIENT. L'acceptation du nouveau prix vaudra renonciation pour chaque partie à solliciter l'indemnisation judiciaire de son préjudice.

10.4.2 A défaut d'accord par Avenant dans ce délai, le Contrat sera résilié par Notification à l'initiative de l'une quelconque des parties dans les conditions de l'article [CGU "Résiliation"](#), sans préjudice du droit pour chaque partie de solliciter l'indemnisation judiciaire de son entier préjudice.

11 CGU "RESPONSABILITE ET ASSURANCE"

11.1.1 Chaque partie est responsable des dommages immédiats, directs et prévisibles causés par une mauvaise exécution partielle ou totale du Contrat prouvée par l'autre partie ou par une négligence sanctionnée par une autorité de contrôle (CNIL, ANSSI, etc.).

11.1.2 Aucune des parties n'est responsable des dommages indirects, imprévisibles ou non consécutifs causés par sa mauvaise exécution partielle ou totale du Contrat, en ce compris pour le CLIENT (i) le

coût d'un logiciel de substitution à la Licence d'Utilisation du Produit On Client Infrastructure ou à la Plateforme SaaS ou à la fourniture d'un service de substitution au Produit et/ou à la Plateforme SaaS.

- 11.1.3 Le montant de la responsabilité de chaque partie à l'égard de l'autre est illimité en cas de (i) dommage corporel ou (ii) faute lourde ou dolosive (article [1231-3 Code civil](#)) ou (iii) de contrefaçon des droits de propriété intellectuelle ou (iv) de manquement à ses obligations au titre de la Législation sur les données personnelles ou (v) de non-respect des dispositions de l'article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#) ou de l'article [CGU "Licence d'Utilisation - contrôle des exportations"](#).
- 11.1.4 Sauf application de l'alinéa précédent, le montant total de la responsabilité pécuniaire de SYSTANCIA au titre (i) du Produit On Client Infrastructure ou (ii) de la Plateforme SaaS est limité à hauteur du montant des Redevances encaissées par SYSTANCIA au cours des DOUZE (12) derniers mois d'utilisation par le CLIENT du Produit ou de la Plateforme SaaS.
- 11.1.5 Le CLIENT ne pourra mettre en cause la responsabilité de SYSTANCIA que pendant une durée identique à celle de la Durée Initiale (ou de la Période Additionnelle en cours d'exécution) à compter de la survenance du manquement en cause.
- 11.1.6 SYSTANCIA déclare être titulaire, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, d'une assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile pouvant lui incomber à raison de l'exécution du Contrat.

12 CGU "RESILIATION"

12.1 CGU "Résiliation pendant la période d'essai"

- 12.1.1 Le CLIENT peut, à tout moment au cours de la période d'essai telle que définie à l'article et sans justification, Notifier à SYSTANCIA la résiliation du Contrat. Dans cette hypothèse, toutes les sommes dues par le CLIENT à SYSTANCIA restent dues, ainsi que toute autre indemnité / remboursement / dommages-intérêts de quelque nature que ce soit due par une partie au profit de l'autre.

12.2 CGU "Résiliation pour manquement"

- 12.2.1 Le Contrat prendra fin immédiatement et de plein droit si une partie ne remédie pas soit (i) à un manquement suffisamment grave (articles [1219](#), [1220](#) et [1224 Code civil](#)) et/ou répété à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, soit (ii) à une qualité essentielle explicite (article [1133 Code civil](#)) de sa prestation, dans les TRENTE (30) jours de la Notification par l'autre partie de l'obligation de mettre fin audit manquement.

12.3 CGU "Résiliation pour changement de contrôle"

- 12.3.1 Une partie pourra résilier le Contrat dans les conditions visées à l'article [CGU "Résiliation pour manquement"](#) en cas de changement de contrôle affectant l'autre partie et seulement si le changement de contrôle d'une partie est opéré au profit d'un concurrent direct de l'autre partie, ou
- 12.3.2 La partie concernée par un tel changement de contrôle devra en informer l'autre par Notification de manière explicite et préalable audit changement de contrôle.
- 12.3.3 La partie recevant la Notification aura la faculté de Notifier la résiliation du Contrat au plus tard dans les TRENTE (30) jours de la Notification du projet de changement de contrôle, sans versement d'une quelconque indemnité ou compensation de quelque nature que ce soit au profit de l'autre partie. Passé ce délai, le Contrat se poursuivra, sans possibilité de résiliation pour ce motif.

12.4 CGU "Conséquences de la résiliation"

- 12.4.1 A la date de prise d'effet de la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause et sans autre formalité, le CLIENT s'engage à cesser immédiatement d'utiliser le Produit On Client Infrastructure ou la Plateforme SaaS et SYSTANCIA sera alors en droit d'interrompre la Licence d'Utilisation du Produit et/ou la prestation de la Plateforme SaaS au profit du CLIENT.
- 12.4.2 La résiliation du Contrat entraîne de plein droit la résiliation (i) de la Licence d'Utilisation du Produit On Client Infrastructure ou du service rendu par la Plateforme SaaS, (ii) du Support et (iii) de la Maintenance.

12.5 CGU "Résiliation et survivance"

- 12.5.1 Survivent à l'arrivée du terme de la Durée Initiale (ou de toute période renouvellement) ou à la prise d'effet de la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause et/ou le fondement, les stipulations qui par nature survivent à la disparition d'un contrat (notamment l'attribution de compétence, l'obligation de confidentialité, les obligations de protection des données à caractère personnel, etc.).

12.6 CGU "Réversibilité et restitution des Données de la Plateforme SaaS"

- 12.6.1 Au plus tard dans les TRENTE (30) jours de la date de prise d'effet de la résiliation de la Plateforme SaaS, quelle qu'en soit la cause, SYSTANCIA s'engage à restituer gratuitement au CLIENT la totalité de ses Données INPUT et OUTPUT, y compris les données personnelles, et à ne pas exercer de droit de rétention sur ces Données, pour quelque motif que ce soit.
- 12.6.2 Les Données sont restituées au CLIENT dans un format standard du marché (.xls,.csv, etc.) qui ne nécessite pas une Licence d'Utilisation du Produit, ni la Plateforme SaaS pour pouvoir être (re)traitées par le CLIENT.
- 12.6.3 Aucune prestation autre que la restitution intégrale au CLIENT de l'ensemble des Données ne sera assurée par SYSTANCIA au titre de la réversibilité, SYSTANCIA n'étant pas tenu d'assurer une quelconque continuité du service rendu grâce à la Plateforme SaaS, cette absence de continuité de service constituant (i) une information déterminante pour le consentement de SYSTANCIA à rendre au CLIENT son service via la Plateforme SaaS et (ii) pour SYSTANCIA une qualité essentielle explicite (article [1133 Code civil](#)) de sa prestation rendue au CLIENT.

13 CGU "CONFIDENTIALITE ET SECRETS D'AFFAIRES"

13.1 CGU "Confidentialité - définitions"

- 13.1.1 "**Information(s)**" désigne toute information d'une partie, quel que soit le support ou le moyen par lequel cette information serait transmise à l'autre partie (par écrit, verbalement, visuellement, de manière électronique ou par tout autre moyen), et est présumée confidentielle au sens du présent article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#), que cette information :
- (i) soit obtenue directement ou indirectement auprès des Collaborateurs de l'autre partie,
 - (ii) soit transmise, volontairement ou non, à l'autre partie.
- 13.1.2 "**Secret d'Affaires**" désigne toute Information (i) dont une partie serait le détenteur légitime et (ii) non divulguée publiquement par cette partie, (iii) relative à un algorithme, un protocole, un savoir-faire, une architecture IT, un process de fabrication ou de distribution, et de manière générale, à son "*potentiel scientifique et technique, à ses intérêts économiques ou financiers, à ses positions stratégiques ou à sa capacité concurrentielle*" ([considérant n°14](#) Directive Secret d'Affaires).

13.2 CGU "Confidentialité - non-divulgateion des Informations"

- 13.2.1 Préalablement à la signature du Contrat ou au cours de son exécution, les parties sont susceptibles d'échanger des Informations. Par défaut, toute information d'une partie est une Information et constitue des Secrets d'Affaires dont cette partie est présumée être le détenteur légitime et en avoir le contrôle de façon licite. L'existence du Contrat et ses stipulations sont des Informations, ainsi que les Données INPUT et les Données OUTPUT.
- 13.2.2 Chaque partie s'engage, en son nom et pour le compte de ses Collaborateurs, à mettre en œuvre des "*dispositions raisonnables*" (article [2.1 \(c\) Directive Secret d'Affaires](#)) ou des "*mesures de protection raisonnables*" (article [L.151-1 \(3°\) Code de commerce](#)) de ses Informations et de celles reçues de l'autre partie destinées à en assurer le caractère secret. Les parties reconnaissent que la signature du présent Contrat constitue une mesure de protection raisonnable, ainsi que l'usage d'un service de transfert sécurisé de documents numériques, avec accès par login + password conforme aux dispositions rappelées à l'article [CGU "Sécurité SI - politique de gestion des mots de passe"](#).

13.3 CGU "Non-divulgence des Informations"

13.3.1 Chaque partie s'engage :

- (i) à s'assurer que chacun de ses Collaborateurs ayant accès aux Informations de l'autre partie (a) ait signé, préalablement à toute divulgation à son profit, un accord de confidentialité dont les obligations équivalent à celles figurant au présent article ou (b) soit astreint à une obligation de secret professionnel au sens de l'article [226-13 Code pénal](#), et
- (ii) à justifier de cet engagement par écrit et sans délai à première demande de l'autre partie.

13.3.2 La partie qui reçoit des Informations de l'autre partie s'engage à les garder strictement secrètes, et de manière générale à les protéger avec les mêmes mesures de protection raisonnables qu'elle applique à ses propres Informations et Secrets d'Affaires. A cette fin, la partie qui reçoit des Informations veillera tout particulièrement à ce que :

- (i) les Informations de l'autre partie ne soient transmises qu'à ses seuls Collaborateurs ayant le besoin d'en connaître et après mise en œuvre d'un procédé fiable de traçabilité de mise à disposition de ces Informations ;
- (ii) les Informations ne soient pas divulguées à un tiers qu'après la signature d'un accord de confidentialité avec ce tiers comportant des obligations identiques à celles figurant au Contrat.

13.3.3 Chaque partie qui viendrait à être informée d'une divulgation ou d'un usage non autorisé des Informations de l'autre partie, s'engage à en informer sans délai l'autre partie et à collaborer avec elle pour, autant que possible, mettre un terme à la divulgation ou à l'usage non autorisé des Informations concernées.

13.4 CGU "Droit d'usage sur les Informations"

13.4.1 Les parties conviennent expressément que la divulgation, par une partie, d'Informations ou de tout bien matériel ou immatériel protégé par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle, ne confère de manière explicite ou implicite aucun droit de propriété ou d'usage à l'autre partie sur les Informations ou biens concernés.

13.4.2 Chaque partie transmettra à l'autre les seules Informations jugées nécessaires par la partie qui les transmet.

13.4.3 Aucune des parties ne garantit la véracité ou l'exactitude des Informations divulguées mais s'engage à les communiquer de bonne foi, selon l'état de ses connaissances au moment de la divulgation.

13.4.4 Chaque partie reconnaît que (i) toute réutilisation par ses soins des Informations de l'autre partie pour une raison autre que la stricte mise en œuvre du Contrat, ou (ii) toute divulgation non autorisée de ces Informations à des tiers, est susceptible de causer un grave dommage à la partie qui en est le détenteur légitime initial.

13.4.5 CET ENGAGEMENT DE CHAQUE PARTIE DE NON-REUTILISATION ET DE NON-DIVULGATION DES INFORMATIONS DE L'AUTRE PARTIE A DES TIERS EST UNE CONDITION SUBSTANTIELLE ET DETERMINANTE DE CHAQUE PARTIE A COMMUNIQUER SES INFORMATIONS ET SES SECRETS D'AFFAIRES A L'AUTRE, ET A DEFAUT DUQUEL CHAQUE PARTIE SE SERAIT ABSTENUE DE LES DIVULGUER A L'AUTRE.

13.5 CGU "Exceptions à la non-divulgence"

13.5.1 Chaque partie est relevée de son engagement de non-divulgence pour toute Information dont elle peut apporter la preuve préalable et écrite que l'Information concernée :

- (i) est tombée dans le domaine public en l'absence de toute faute civile ou de tout manquement contractuel, volontaire ou non, qui lui soit imputable ; ou
- (ii) lui était déjà connue antérieurement, pour l'avoir reçue d'un tiers de manière licite ; ou
- (iii) est le résultat de travaux internes entrepris de bonne foi par ses soins sans connaissance préalable des Informations de l'autre partie ; ou
- (iv) peut être divulguée après autorisation écrite de la partie dont elle émane.

- 13.5.2 Pour le cas où une partie serait tenue de divulguer des Informations en application d'une décision d'une autorité judiciaire ou administrative, elle informe l'autre sans délai (sauf si la loi le lui interdit expressément) de sorte que l'autre partie puisse protéger autant que possible le caractère confidentiel des Informations concernées.

14 CGU "TRAITEMENT DES DONNEES DE CONTACT DES COLLABORATEURS"

- 14.1.1 "**Législation sur les données personnelles**" désigne toute législation applicable en France relative à la protection des données à caractère personnel des personnes physiques, notamment le Règlement UE "RGPD" [n°2016/679 du 27 avril 2016](#), la loi "Informatique et Libertés" [n°78-17 du 6 janvier 1978](#) modifiée par l'Ordonnance [n°2018-1125 du 12 décembre 2018](#). Dans le Contrat, les termes "**responsable de traitement**", "**sous-traitant**", "**traitement**", "**personne concernée**", "**violation de données**" et "**données à caractère personnel**" (ou par simplification "*données personnelles*") ont le sens fixé à l'article 4 RGPD.
- 14.1.2 Chaque partie est responsable du traitement des données personnelles de contact des Collaborateurs de l'autre partie que chaque partie collecte directement (art.13 RGPD) auprès des Collaborateurs de l'autre partie à l'occasion de l'exécution du Contrat pour les seules finalités suivantes :
- (i) traitement nécessaire à l'exécution du Contrat et la gestion par chaque partie des habilitations de ses Collaborateurs autorisés à accéder aux Informations (art.6.1 (b) RGPD) ;
 - (ii) traitement nécessaire aux intérêts légitimes de sécurisation de son Système d'Information et de détection de la fraude (art.6.1 (f) RGPD) ;
 - (iii) traitement nécessaire aux fins des intérêts légitimes de chaque partie (art.6.1 (f) RGPD) de prospection de ses autres produits ou services avec lien http de désinscription gratuit et immédiat (droit à l'oubli art.17 RGPD) intégré dans chaque envoi en format électronique aux Collaborateurs de l'autre partie.
- 14.1.3 Chaque partie s'engage à conserver les données personnelles des Collaborateurs pendant la durée nécessaire à l'accomplissement du Contrat et, au-delà, pour la durée nécessaire à l'exercice de toute action judiciaire susceptible d'être engagée entre les parties à raison de l'exécution du Contrat. A l'issue de la durée légale de prescription d'action en France, les données personnelles des Collaborateurs nécessaires à l'exécution du Contrat seront effacées (droit à l'oubli art.17 RGPD) des bases de données de la partie qui les a collectées.
- 14.1.4 Chaque Collaborateur d'une partie dispose d'un droit d'accès (art.15 RGPD) et de rectification (art.16 RGPD) sur ses données personnelles traitées par l'autre partie. Chaque partie s'engage à répondre par email à chaque Collaborateur de l'autre partie dans les TRENTE (30) jours de la réception de leur demande, si possible par email. A défaut de recevoir une réponse, le Collaborateur serait en droit de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés pour contester ce défaut de réponse. Il appartient à chaque partie d'informer ses Collaborateurs des droits offerts par l'autre partie au titre de la Législation sur les données personnelles.
- 14.1.5 Les données du présent traitement sont hébergées par chaque partie (i) exclusivement sur le territoire d'un pays de l'Union Européenne ou (ii) de l'Association Européenne de Libre Échange (Islande, Norvège et Liechtenstein) ou (iii) bénéficiant d'une décision d'adéquation de l'Union Européenne (principalement [Argentine](#), [Canada](#), [Israël](#), [Nouvelle-Zélande](#), [Suisse](#), [Uruguay](#), [Japon](#), [Royaume-Uni](#)) qui permet à SYSTANCIA d'exporter des données personnelles sans "autorisation spécifique" (art.45.1 RGPD) des personnes concernées.
- 14.1.6 Tout transfert de données personnelles vers un autre pays, y compris les USA (annulation du "[Privacy Shield](#)" par arrêt de la CJUE du [16 juillet 2020 aff. C-311/18](#)) fera l'objet d'un accord préalable ou écrit du CLIENT, sauf conclusion préalable d'un contrat de transfert de données personnelles strictement conforme à la Décision de la Commission [n°2021/914 du 4 juin 2021](#) "*clause contractuelle type*" (délibération CNIL [n°SAN 2019-010 du 21 novembre 2019](#)).
- 14.1.7 Chaque partie s'engage à faire figurer le présent traitement de données dans son "*registre des activités de traitement*" (article 30 RGPD).

- 14.1.8 Toute sous-traitance éventuelle par une partie de la gestion personnelles des Collaborateurs de l'autre partie fera l'objet d'un professionnel, chaque partie s'engageant à ce que le sous-traitant respecte strictement les dispositions du Contrat et garantisse la sécurité et la confidentialité des données personnelles qu'une partie viendrait à lui confier.
- 14.1.9 Tout autre type de traitement par une partie des données à caractère personnel des Collaborateurs de l'autre partie (par exemple transmission avec ou sans contrepartie pécuniaire à des tiers à des fins de prospection, directe ou indirecte, y compris le profilage) ne sera mis en œuvre par une partie qu'avec recueil préalable individuel du consentement éclairé de chaque Collaborateur (art.6.1 (a) RGPD) de l'autre partie. Chaque envoi en format électronique par une partie aux Collaborateurs de l'autre partie comprendra un rappel clair et concis de l'existence des droits offerts à chaque Collaborateur de l'autre partie au titre de la Législation sur les données personnelles, notamment le droit d'opposition à prospection et profilage (art.21 RGPD).
- 14.1.10 Sans délai et au plus tard dans les SOIXANTE DOUZE (72) heures après en avoir pris connaissance (art.33 RGPD), chaque partie s'engage à informer la CNIL de toute violation des données personnelles des Collaborateurs de l'autre partie.

15 CGU "COOKIES TRACEURS"

15.1 CGU "Cookies/Traceurs - Définitions"

- 15.1.1 "**Cookies/Traceurs**" désigne "les "*cookies http*", les "*local shared objects*" appelés parfois "*cookies Flash*", le "*local storage*" en HTML 5, les identifications par calcul d'empreinte du terminal ou "*fingerprinting*", les identifiants générés par les systèmes d'exploitation (qu'ils soient publicitaires ou non : IDFA, IDFV, Android ID, etc.), les identifiants matériels (adresse MAC, numéro de série ou "*tout autre identifiant d'un appareil*") (délibération CNIL "Lignes Directrices" [n°2020-091](#) du 17 septembre 2020) ainsi que tout type de token / pixel invisible / etc., dès lors qu'ils permettent d'identifier directement un Terminal avec une grande certitude et indirectement l'utilisateur de ce Terminal.
- 15.1.2 "**Règlementation Cookies/Traceurs**" désigne ensemble, à la date de signature du Contrat, la Directive européenne [n°2002/58](#) "e-Privacy", l'[article 82](#) de la [loi n°78-17](#), la délibération CNIL [n°2020-091](#) "*lignes directrices*" et la délibération [n°2020-092](#) "*recommandations*" du 17 septembre 2020, complétées par des "*questions-réponses*" de la CNIL publiées en ligne le [18 mars 2021](#). Le non-respect de cette Règlementation est sanctionné de manière spécifique par l'[article 20 III 7°](#) de la [loi n°78-17](#).

15.2 CG "Cookies/Traceurs - rappel de la Règlementation"

- 15.2.1 La Règlementation Cookies/Traceurs impose aujourd'hui à tout professionnel souhaitant utiliser un Cookie/Traceur sur le Terminal d'un Lecteur le recueil préalable de son consentement.
- 15.2.2 Certains Cookies/Traceurs bénéficient d'un régime d'exemption à la demande de consentement préalable (délibération CNIL "lignes directrices" [n°2020-091](#)) :
- (i) "*les traceurs conservant le choix exprimé par les utilisateurs sur le dépôt de traceurs* ;
 - (ii) "*les traceurs destinés à l'authentification auprès d'un service, y compris ceux visant à assurer la sécurité du mécanisme d'authentification, par exemple en limitant les tentatives d'accès robotisées ou inattendues* ;
 - (ii) "*les traceurs destinés à garder en mémoire le contenu d'un panier d'achat sur un site marchand ou à facturer à l'utilisateur le ou les produits et/ou services achetés* ;
 - (iv) "*les traceurs de personnalisation de l'interface utilisateur (par exemple, pour le choix de la langue ou de la présentation d'un service), lorsqu'une telle personnalisation constitue un élément intrinsèque et attendu du service* ;
 - (v) "*les traceurs permettant l'équilibrage de la charge des équipements concourant à un service de communication* ;

- (vi) *les traceurs permettant aux sites payants de limiter l'accès demandé par les utilisateurs (quantité prédéfinie et/ou sur une période donnée)*
- (vii) *certain traceurs de mesure d'audience".*

15.2.3 Par exception, la Règlementation Cookies/Traceurs permet aujourd'hui d'implanter un Cookie/Traceur dans un Terminal, sans demande de consentement (mais avec information préalable) du Collaborateur et donc d'utiliser les capacités de traitement et/ou de stockage de son Terminal et de procéder à des opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations lorsque le Cookie/Traceur :

- (i) *"soit a pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique" ;*
- (ii) *"soit est strictement nécessaire à la fourniture d'un service de communication en ligne à la demande expresse de l'utilisateur" (délibération CNIL "lignes directrices" [n°2020-091](#)).*

15.2.4 De plus, la Règlementation Cookies/Traceurs et la jurisprudence de la CNIL, du Conseil d'État et de la CJUE imposent que tout traitement des données provenant d'un Cookie/Traceur, qu'il s'agisse de données personnelles ou de métadonnées, soit soumis à l'ensemble de la Législation sur les données personnelles (délibération CNIL "lignes directrices" [n°2020-091](#)).

15.3 **CG "Cookies/Traceurs - engagements réciproques"**

15.3.1 Chaque partie décide seule et sous sa seule responsabilité de mettre en œuvre tout Cookie/Traceur sur le Terminal de ses Collaborateurs dans le strict respect de la Règlementation Cookies/Traceurs. De ce fait, chaque partie est seul responsable de l'information ([article 82 loi n°78-17](#)) à apporter à chacun de ses Collaborateurs, éventuellement de la collecte préalable de leur consentement.

15.3.2 Pour le cas où une partie ne respecterait pas l'ensemble des dispositions du présent article, cette partie s'engage à relever et garantir l'autre partie, sans restriction ni réserve, de toutes les conséquences pécuniaires de toute condamnation (amende administrative, amende pénale, dommages intérêts, etc.) qui viendraient à être mises à la charge de cette autre partie.

16 **CGU "FORCE MAJEURE"**

16.1.1 Force majeure désigne un évènement défini comme tel par l'article [1218 du code civil](#)..

16.1.2 Une partie empêchée d'exécuter une obligation contractuelle à sa charge ne pourra être tenue responsable de cet empêchement s'il est justifié par la survenance d'une force majeure (impactant par exemple pour SYSTANCIA les délais de livraison ou l'accomplissement du Support ou de la Maintenance, etc.).

16.1.3 La partie empêchée par la force majeure s'engage, de bonne foi et en professionnel raisonnable :

- (i) à assurer dans les meilleurs délais la Notification à l'autre partie de cet empêchement et à documenter les causes et les conséquences de cet empêchement pour l'autre partie ;
- (ii) à prendre toute mesure en son pouvoir afin de réduire les effets de son empêchement et
- (iii) à reprendre l'exécution de son obligation contractuelle dès que la force majeure aura disparu.

16.1.4 Si l'empêchement est temporaire (moins de TRENTE (30) jours), l'évènement de force majeure suspend temporairement l'exécution de l'obligation de la partie empêchée, tandis que l'autre partie reste tenue de respecter ses propres obligations contractuelles, sans bénéficier de l'exception d'inexécution. Cette suspension temporaire d'exécution par la partie empêchée ne saurait justifier le refus de l'autre partie de payer des sommes qui seraient exigibles antérieurement à la survenance de la force majeure.

16.1.5 Après TRENTE (30) jours d'empêchement d'exécution suivant la Notification de cet empêchement à l'autre partie, les parties s'engagent à renégocier de bonne foi les conditions d'exécution des prestations de la partie empêchée. A défaut d'y parvenir dans les SOIXANTE (60) jours de la Notification de l'empêchement, l'une quelconque des parties pourra Notifier la résiliation du Contrat qui prendra effet après un délai de préavis raisonnable qui devra tenir compte de la durée des relations contractuelles entre les parties à la date d'apparition de la force majeure.

- 16.1.6 Si l'impossibilité d'exécuter par la partie empêchée est définitive est résolu de plein droit et la partie empêchée est libérée de son obligation pendant la période d'empêchement.

17 CGU "DISPOSITIONS DIVERSES"

17.1 CGU "Indépendance des parties"

- 17.1.1 Les parties reconnaissent qu'elles demeurent des professionnels indépendants l'un envers l'autre et qu'aucune stipulation du Contrat ne devra être interprétée de manière à instituer entre elles une société de fait ou de droit, ni une relation de mandant à mandataire ou d'employeur-à-employé, et qu'aucune relation de semblable nature ne sera réputée exister entre elles. Aucune partie ne détiendra le pouvoir d'obliger, d'engager ou de représenter l'autre partie, chacune des parties agissant vis-à-vis des tiers en son seul nom et pour son seul compte.

17.2 CGU "Audit"

- 17.2.1 Chaque partie pourra réaliser un audit au plus UNE (1) fois par année civile et à ses frais, avec un préavis minimum de CINQ (5) semaines, directement ou par l'intermédiaire de tout prestataire externe indépendant, non concurrent direct de l'auditée, afin de s'assurer du respect de ses obligations contractuelles par l'auditée. L'audit ne pourra porter sur les données financières, comptables ou commerciales de l'auditée, sauf celles qui concernent directement les conditions d'exécution du Contrat. L'auditeur devra signer au préalable avec la partie qui demande l'audit un engagement de confidentialité dans des termes similaires à ceux de l'article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#). A première demande de l'auditée, l'auditeur lui adressera une copie de l'engagement de confidentialité conclu avec son prestataire d'audit.
- 17.2.2 Chaque partie auditeuse communiquera préalablement à la partie auditée, dans un délai raisonnable, toute demande d'audit, la date de l'audit ainsi que le nom et les références des personnes en charge de l'audit. La partie auditée ne pourra refuser sans motif légitime les personnes désignées pour réaliser l'audit.
- 17.2.3 La partie auditée collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera toutes les informations et documents nécessaires à la réalisation de l'audit et lui permettra d'accéder aux parties appropriées du Produit On Client Infrastructure ou utilisé via la Plateforme SaaS et/ou des Données du CLIENT. Les connexions logiques pour accéder aux Données du CLIENT seront réalisées par SYSTANCIA à la demande et sous le contrôle de l'auditeur.
- 17.2.4 Le droit d'accès et d'audit relatif à la plateforme du Prestataire d'Hébergement ne seront possibles qu'avec l'accord et aux conditions tarifaires du Prestataire d'Hébergement, qui seront à la charge exclusive du CLIENT. A la demande de SYSTANCIA, les procédures d'accès à la plateforme du Prestataire d'Hébergement seront communiquées par le Prestataire d'Hébergement au CLIENT qui s'engage à les respecter strictement.
- 17.2.5 Une copie intégrale du rapport d'audit sera adressée gratuitement par les auditeurs à la partie auditée, de sorte que l'auditée puisse formuler à l'auditeur ses observations ou remarques éventuelles par écrit. Le rapport d'audit est une Information confidentielle au sens de l'article [CGU "Confidentialité et Secrets d'Affaires"](#).
- 17.2.6 Le temps passé par SYSTANCIA auditée, ainsi que le temps-machine pour les besoins de l'audit, seront à la charge de SYSTANCIA dans la limite de HUIT (8) heures ouvrées par an. Toute prestation de SYSTANCIA au-delà de cette durée sera facturée au CLIENT au temps passé, selon le taux horaire en vigueur et le profil des collaborateurs de SYSTANCIA intervenants.

17.3 CGU "Utilisation du nom à titre de référence"

- 17.3.1 Après la période d'essai, le CLIENT autorise expressément SYSTANCIA à utiliser les noms / logos / marques du CLIENT dans le strict respect de la charte graphique du CLIENT, seulement à titre de référence commerciale (liste des références client de SYSTANCIA et annonces publiques sur les réseaux sociaux professionnels de SYSTANCIA), à l'exclusion de tout autre usage qui devra faire l'objet d'une autorisation préalable et écrite par le CLIENT.

17.4 CGU "Gestion des ressources humaines"

- 17.4.1 Chaque partie s'engage, pour elle comme pour ses sous-traitants, à assurer et maintenir, pendant toute la Durée Initiale (et chaque Période Additionnelle), les personnes nécessaires à la bonne réalisation des prestations, présentant les compétences adaptées à leurs tâches.
- 17.4.2 Les ressources humaines de chaque partie demeurent en toute hypothèse sous leur autorité hiérarchique et disciplinaire respective, chaque partie assurant seule la gestion administrative, comptable et financière dudit personnel affecté à l'exécution des prestations, même lorsque les prestations sont accomplies dans les locaux de l'autre partie.
- 17.4.3 L'organisation du déroulement des prestations à la charge de SYSTANCIA, l'ordonnancement des tâches et leur planification, ainsi que le choix des méthodes de travail sont définis par SYSTANCIA seul.

17.5 CGU "Non-sollicitation de personnel"

- 17.5.1 Sauf accord exprès des parties en sens contraire, chaque partie renonce à engager l'un quelconque des Collaborateurs de l'autre partie et ce, même si la sollicitation initiale est formulée par le Collaborateur en cause. La présente obligation est valable pendant la Durée Initiale (et toute Période Additionnelle) et les DOUZE (12) mois qui suivront l'arrivée de son terme ou la prise d'effet de la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause et/ou le fondement. Dans le cas où l'une des parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre partie (notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation, des dommages résultant de sa réputation personnelle ou des engagements déjà pris) en lui versant immédiatement une indemnité forfaitaire égale à DOUZE (12) fois le dernier salaire brut mensuel que le Collaborateur en cause aura perçu de la partie en manquement.

17.6 CGU "Obligations sociales et travail dissimulé"

- 17.6.1 Chaque partie s'engage à respecter les articles [L.8222-1 Code du travail](#) et [D.8222-5 du Code du travail](#) (déclarations obligatoires aux organismes de protection sociale ou à l'administration fiscale) et atteste sur l'honneur de la réalisation de ses prestations par des salariés employés régulièrement au regard des articles [L.1221-10 Code du travail](#) et [L.3243-2 Code du travail](#).

17.7 CGU "éthique des affaires"

- 17.7.1 Chaque partie qui serait soumise à la loi [n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique](#) dite "Sapin II", s'engage à prendre toute mesure destinée à prévenir et détecter la commission de faits de corruption ou de trafic d'influence. Chaque partie concernée s'engage alors à communiquer sans délai à l'autre partie tout manquement aux dispositions du présent article dont elle aurait connaissance. Le non-respect grave et avéré par une partie des dispositions du présent article est susceptible d'entraîner le droit pour l'autre partie de prononcer la résiliation du Contrat pour non-respect par la partie en manquement d'une obligation essentielle à sa charge.

17.8 CGU "plan de vigilance"

- 17.8.1 Chaque partie qui serait soumise à la loi [n°2017-399 du 27 mars 2017](#) s'engage à mettre en œuvre toute mesure de vigilance raisonnable propre à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves (a) envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ou l'environnement et (b) résultant (i) de sa propre activité professionnelle, (ii) de celles des sociétés qu'elle contrôle directement ou indirectement et (iii) de celles de ses sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels la partie concernée entretient une relation commerciale établie rattachées à sa propre activité professionnelle.

17.9 CGU "autonomie des stipulations"

- 17.9.1 Pour le cas où une disposition quelconque du Contrat viendrait à être jugée nulle ou non écrite par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, les parties conviennent de tenter de limiter, autant que faire se peut, la portée de cette nullité de sorte que les autres dispositions contractuelles restent en vigueur et que l'équilibre économique du Contrat soit respecté. Dans cette hypothèse, les parties s'engagent à renégocier de bonne foi la rédaction d'une nouvelle clause se substituant à la clause ainsi déclarée nulle ou non écrite.

17.10 CGU "cession du Contrat"

17.10.1 Le Contrat ne peut faire l'objet d'une cession, totale ou partielle, à titre gratuit ou onéreux, par une partie cédante à un tiers cessionnaire, sauf accord écrit et préalable de la partie cédée.

17.11 CGU "Notification"

17.11.1 Toute mise en demeure, approbation ou tout consentement requis ou nécessaire en application du Contrat devra être faite par écrit (une "**Notification**") et sera réputée valablement donnée si (i) remise en main propre au destinataire contre signature de DEUX (2) exemplaires originaux (dont UN (1) pour le destinataire) ou (ii) adressée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception à l'autre partie ou (iii) par un service de courrier exprès contre signature d'un récépissé de remise. Sauf disposition particulière dans un article du Contrat, les délais sont comptés par jour calendaire, une semaine comptant SIX (6) jours ouvrables et CINQ (5) jours ouvrés. Tout délai compté à partir d'une Notification court à compter de la première tentative de remise au destinataire, le cachet de la Poste faisant foi, ainsi que le récépissé du service de courrier exprès et la date manuscrite sur la lettre remise en main propre.

17.12 CGU "Avenant"

17.12.1 Toute modification du Contrat ne peut être convenue que dans un avenant écrit, signé d'un représentant dûment habilité de chacune des parties (un "**Avenant**"). En conséquence, à défaut d'Avenant préalablement signé, sera réputé nul et de nul effet (i) tout accord verbal ou écrit (email / compte rendu de réunion / etc.) entre les parties ainsi que (ii) toute prestation, même partiellement exécutée par SYSTANCIA qui ne serait pas expressément comprise dans le strict périmètre défini dans le Contrat.

17.13 CGU "acceptation par signature électronique"

17.13.1 En application de l'article [1356 Code civil](#), le CLIENT accepte sans réserve qu'en utilisant le procédé de signature électronique proposé par SYSTANCIA, le CLIENT manifeste son acceptation au présent Contrat et reconnaît que :

- (i) le Contrat est un écrit électronique qui permet d'identifier de manière fiable chacune des parties (article [1366 Code civil](#)) et qui est établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité (article [1367 Code civil](#)) et ;
- (ii) le présent procédé de signature électronique (a) vaut consentement de chaque partie (article [1367 Code civil](#)) aux dispositions du Contrat et (b) est réputé garantir un lien entre le consentement donné et le présent document.
- (iii) le présent écrit électronique vaut preuve entre les parties d'un acte juridique sous seing privé au sens de l'article [1364 Code civil](#).

17.14 CGU "convention sur la preuve"

17.14.1 Le CLIENT accepte expressément que la preuve de ses actions ou inactions au titre du Contrat soit apportée par les enregistrements provenant du Système d'Information de SYSTANCIA (ou de l'un de ses sous-traitants) qui sont réputés établis et conservés dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité (article [1367 Code civil](#)).

- 18.1.1 Chaque partie élit domicile en son siège social.
- 18.1.2 La langue du Contrat est le français.
- 18.1.3 Le Contrat est soumis au droit français, tant pour les règles de forme que pour les règles de fond.
- 18.1.4 A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE ENTRE LES PARTIES POUR TOUT DIFFEREND RELATIF A L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA TERMINAISON DU CONTRAT, et seulement pour le cas où le défendeur serait commerçant au sens de l'article [L.121-1 Code de commerce](#), **IL EST FAIT EXPRESSEMENT ATTRIBUTION DE COMPETENCE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MULHOUSE, MEME POUR LES PROCEDURES DE REFERE**, sauf compétence matérielle ou territoriale d'attribution à laquelle il ne serait pas possible de déroger contractuellement.

***** [fin de document] *****