

Contrat d'Assistance et de Maintenance Informatique

OLYS | BiMP | www.bimp-pro.fr | contact@bimp.com

2 RUE DES ÉRABLES - 69760 LIMONEST – France | TÉL : +33 (0)4 72 60 39 00 | FAX : +33 (0)4 26 68 17 98
SAS au capital de 9 956 328 € - RCS Lyon – – Siren 320 387 483 - NAF 4651Z - N°T.V.A. FR 34 320 387 483

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

Société : BIMP est une marque de la société OLYS
Forme juridique : SAS
Capital social : 9 956 328 €
Adresse du siège social : 2 Rue des Érables, 69760 Limonest
Numéro de téléphone : 04 72 60 39 02
Numéro de SIRET : 32038748300433 – TVA : FR34320387483
Ci-après dénommée "le Prestataire"

Et :

[Nom du client]
Adresse : [Adresse du client]
Forme juridique :
Capital social :
Numéro de téléphone : [Numéro de téléphone du client]
Représentée par : [Nom du représentant légal]
Ci-après dénommé "le Client"

Il est convenu ce qui suit :

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

1. Préambule

Le présent Contrat d'Assistance et de Maintenance Informatique ("Contrat") est conclu entre le "Prestataire" et le "Client" (ensemble, les "Parties"), dans le but de fournir des services d'assistance et de maintenance informatique conformément aux termes et conditions énoncés ci-dessous.

2. Objet du Contrat

Le présent Contrat a pour objet de définir les modalités selon lesquelles le Prestataire, fournit à ses clients professionnels (« Client ») des prestations de services (les « Services ») détaillées sur le devis. Il est complété par les conditions propres des fournisseurs des produits et services achetés par le Client auprès du Prestataire, communiquées au Client sur simple demande.

Le Prestataire s'engage à fournir une assistance et une maintenance informatique au Client pour les systèmes informatiques et les logiciels spécifiés sur le devis et en annexe dans le présent Contrat. Les annexes spécifiques détaillent les tarifs, les conditions d'exécution et les engagements pour chaque Service inclus dans les options choisies par le Client. Tout Service supplémentaire fera l'objet d'un avenant ou d'un nouveau contrat.

Les Services d'assistance et de maintenance souscrits par le Client sont détaillés sur le devis ; ils peuvent inclure notamment :

- Dépannage et résolution des problèmes techniques ;
- Mises à jour logicielles et correctifs de sécurité ;
- Surveillance et maintenance préventive ;
- Assistance téléphonique, soit par téléphone, soit par email, soit en ouvrant un ticket sur le portail de support ;
- Réparation et remplacement de matériel défectueux ;
- Conseils en matière d'utilisation des systèmes informatiques.

IL APPARTIENT AU CLIENT DE PROCEDER A LA SAUVEGARDE DE SES DONNEES SI CETTE PRESTATION N'EST PAS SOUSCRITE AUPRES DU PRESTATAIRE.

Toute commande est réputée ferme et définitive dès réception par le Prestataire de l'accord du Client sur le devis établi, par tout moyen (mail, courrier). Le fait de passer commande auprès du Prestataire implique l'adhésion entière et sans réserve du Client au Contrat. Toute condition contraire opposée par le Client, à défaut d'acceptation expresse écrite par le Prestataire, lui sera inopposable.

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

3. Bonne foi & information

Les Parties déclarent et reconnaissent que la négociation ayant précédé la conclusion du présent accord a été conduite de bonne foi et avoir bénéficié, pendant la phase précontractuelle de négociation, de toutes les informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause et s'être mutuellement communiqué toute information susceptible de déterminer leur consentement et qu'elles pouvaient légitimement ignorer. Il est rappelé que celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant.

4. Durée du Contrat

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature et reste en vigueur pour une période de 12 mois. Le Contrat est renouvelé tacitement automatiquement pour des périodes successives identiques, sauf si l'une des parties donne un préavis écrit par LRAR de résiliation au moins 3 mois avant la fin de la période en cours.

5. Droit de rétractation applicable aux contrats conclus hors établissement

6. Collaboration

Les Parties s'engagent à collaborer étroitement, activement, et régulièrement pendant toute la durée des Services et du Contrat. À ce titre, chacune des Parties s'engage à faire part à l'autre, de tout incident ou difficulté rencontrée dans le cadre de l'exécution du contrat. Le Client devra fournir les informations nécessaires pour appréhender au mieux son activité. Il est recommandé que le Client désigne, dans son organisation, un référent opérationnel chargé d'être l'interlocuteur privilégié avec le Prestataire. Il appartient au Client d'informer le Prestataire : des éventuelles exigences légales et réglementaires spécifiques auxquelles il est soumis et notamment celles liées à son secteur d'activité, de tout projet d'évolution de son système d'information pouvant impacter l'efficacité du service. Il appartient au Client de mettre en place un processus de gestion des changements lui permettant d'informer en continu le Prestataire de toute modification sur son système d'information administré (configuration, paramètres, versions logicielles, etc.).

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

7. Engagements du Prestataire

Selon les options choisies par le Client, le Prestataire s'engage à :

- Etablir un inventaire du matériel concerné par le Contrat
- Fournir les Services d'assistance et de maintenance conformes à l'état de l'art et dans le cadre d'une obligation de moyens
- Répondre aux demandes d'assistance du Client dans un délai raisonnable ;
- Maintenir la confidentialité des informations du Client ;
- Fournir des mises à jour régulières des matériels identifiés dans l'inventaire
Gérer le suivi de la mise en œuvre de la garantie auprès du constructeur le cas échéant.
- Assurer une hotline disponible pour le Client du lundi au vendredi, De 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h.

Compte tenu du caractère technique des Prestations assurées dans ce contrat, il est entendu que l'obligation est fondée sur une obligation de moyens et de fourniture des meilleurs efforts dans l'exécution des Prestations.

Exclusions :

- Assistance à utilisation des logiciels métiers du Client
- Remplacement des pièces défectueuses (sur devis)
- Matériel (sur devis)
- Matériel non inventorié

8. Engagements du Client

Prérequis : Pour la réalisation de la prestation, le Client accepte que le Prestataire Utilise un agent de surveillance et de maintenance permettant d'effectuer des tâches de maintenance, de surveillance et de sécurité sur les postes informatiques du Client. Les utilisateurs sont informés de la mise en place d'un système de journalisation

Le Client s'engage à :

- Exprimer de la manière la plus exhaustive possible ses besoins, ses contraintes
- Communiquer les éventuelles exigences légales et réglementaires spécifiques auxquelles il est soumis et notamment celles liées à son secteur d'activité.
- Fournir au Prestataire un accès aux systèmes informatiques et aux logiciels nécessaires à la prestation des services ;
- Transmettre l'ensemble des informations, documents, attendus, données, prérequis nécessaires à la réalisation des prestations dans le respect des échéances,

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

- Informer immédiatement le Prestataire de tout problème ou dysfonctionnement rencontré ;
- Contacter la hotline du Prestataire pendant les heures d'ouverture spécifiées pour les demandes d'assistance ;
- Payer les frais d'assistance et de maintenance selon les modalités convenues ;
- Respecter les consignes d'utilisation recommandées par le Prestataire ou les éditeurs pour les systèmes et logiciels ;
- Reconnaître que l'agent de surveillance et de maintenance est un outil intrusif, mais nécessaire pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité des systèmes informatiques.
- Prendre connaissance et accepter les licences des logiciels de tiers inclus dans les Services souscrits.
- Procéder à des sauvegardes régulières, les tester régulièrement et notamment préalablement à toute intervention du Prestataire
- mettre à disposition dans le cadre de la réalisation et du suivi des prestations, un personnel qualifié et disponible payer les prestations au Prestataire selon l'échéancier prévu.

9. Confidentialité

Sont confidentielles, les informations spécifiquement identifiées comme telles par les Parties. Le présent Contrat est confidentiel. Les parties s'engagent, pendant toute la durée de la prestation à une obligation de confidentialité quant aux informations confidentielles de l'autre partie, conformément à leur niveau de sensibilité ou de classification, auxquelles il aurait pu avoir accès dans le cadre de l'exécution de la prestation, à moins que lesdites informations confidentielles ne soient tombées dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier, d'une injonction administrative ou judiciaire.

9.1 Le Prestataire s'engage à utiliser les informations techniques du Client uniquement dans le but de réaliser les services d'assistance et de maintenance convenus. Le Prestataire mettra en place des mesures de sécurité appropriées pour protéger ces informations contre tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés. Le Prestataire ne peut disposer des données transmises et générées par le Client, leur disposition étant réservée au Client. Le Prestataire s'engage à ne divulguer aucune information relative à la prestation à des tiers, sauf autorisation formelle et écrite du Client. Le cas échéant, il appartient au Client de mettre en place avec le Prestataire une liste des informations transmises aux tiers autorisés ; cette dernière précise pour chaque information le tiers auquel elle a été transmise. Le Prestataire détruit l'ensemble des

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

informations relatives au Client à l'issue de la prestation ou à la date d'échéance de la durée de conservation, au premier terme échu, à l'exception de celles pour lesquelles il a reçu une autorisation de conservation de la part du Client. Le Client autorise l'accès distant pour des actions d'administration ou de support au système d'information du service.

9.2 Le Client reconnaît que le Prestataire peut avoir besoin d'accéder aux informations administratives, y compris les noms d'utilisateur et les mots de passe administrateur, pour mener à bien les services d'assistance et de maintenance. Le Client s'engage à fournir ces informations de manière sécurisée et à informer le Prestataire de tout changement de ces informations.

9.3 Les obligations de confidentialité mentionnées dans cette clause survivront à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat pendant une durée de 5 ans.

10. Tarifs et Modalités de Paiement

Les prix sont indiqués dans le devis en euros et s'entendent hors taxe et hors frais. Les tarifs sont établis en fonction des services et matériel choisis par le Client lors de l'établissement du devis. Les prix sont révisables à tout moment en fonction de la variation du coût de leurs éléments constitutifs, tels que notamment le tarif des fournisseurs. Les tarifs des Services sont révisables annuellement ; toutefois, l'augmentation du tarif sera limitée à l'évolution de l'indice SYNTEC. Toute modification du Service par le Client fera l'objet d'une facturation complémentaire établie sur la base d'un devis ou, à défaut, sur la base du tarif applicable au jour de la demande de modification du Client. Les frais complémentaires engagés par le Prestataire pour la réalisation de la Prestation feront l'objet d'une refacturation au Client.

Le devis reste valable durant un délai de 7 jours. La durée du Contrat est indiquée dans le devis. Les délais de réalisation des Services sont indiqués dans le devis, ticket ou tout autre document s'y substituant. Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour respecter ces délais dans le cadre d'une obligation de moyens ; toutefois, ces délais sont donnés à titre indicatif et leur non-respect ne pourra engager sa responsabilité. Il appartient au Client de remettre au Prestataire les informations et documents nécessaires au lieu indiqué et dans un délai suffisant permettant au Prestataire de réaliser la Prestation dans le délai prévu.

Paiement. À défaut de mention particulière sur la facture, celle-ci doit être réglée dans un délai maximal de 30 jours à compter de sa date d'émission. Le client accepte de recevoir les factures émises exclusivement par voie électronique conformément à l'article 289 bis du Code Générale des Impôts.

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

Défaut de paiement. Tout défaut de paiement par le Client non régularisé dans les 8 jours calendaires suivant une relance par tout moyen, pourra entraîner la suspension des Prestations sans que cette suspension ne puisse être considérée comme une résiliation du contrat à l'initiative du Prestataire ni ouvrir droit à une indemnité pour le Client. Des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement qui figure sur la facture, dont le taux d'intérêt est de cinq fois le taux d'intérêt légal. Tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans écarter la possibilité d'appliquer une indemnisation complémentaire.

11. Inexécution

En cas d'inexécution ou mauvaise exécution de la prestation, chacune des parties pourra mettre en œuvre les stipulations relatives à la recherche d'une solution amiable et à défaut la clause résolutoire ; le Client renonce au bénéfice des articles 1217 à 1231-7 du Code civil, à l'exclusion de l'article 1223 : l'inexécution ou la mauvaise exécution d'une prestation par le Prestataire ne pouvant donner qu'à diminution proportionnelle du prix, après mise en demeure.

En cas de retard ou de défaut de paiement par le Client, le Prestataire peut suspendre ses prestations ; tout incident jusqu'à régularisation complet du paiement sera de la responsabilité exclusive du Client. Le Client doit s'assurer que ses paiements sont à jour.

12. Résiliation

Clause résolutoire. – En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie peut lui adresser une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception ("LRAR") notifiant précisément le manquement en cause. Si cette mise en demeure reste sans effet pendant plus de trente (30) jours calendaires suivants sa réception par la partie destinataire, l'autre partie peut notifier par LRAR la résiliation de plein droit du Contrat.

Résiliation par accord des Parties. Dans le cadre d'une résiliation amiable signifiée par un accord exprès entre les deux parties par e-mail ou par courrier et prenant effet immédiat ou selon le délai convenu par les Parties.

Résiliation par le Prestataire. Le Contrat pourra être résilié par le Prestataire en respectant un préavis de 30 jours calendaire à compter de la réception par le Client d'une notification sur support durable. En cas de résiliation, le Client reste responsable des frais dus jusqu'à la date de résiliation.

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

Résiliation de plein droit sans préavis ni indemnité. Chacune des Parties pourra résilier le Contrat par voie de notification en cas d'injure ou de diffamation ou de comportement inapproprié. La résiliation sera effective à la date de réception de la lettre recommandée avec accusé réception envoyée augmentée d'un délai de sept (7) jours calendaires.

13. Responsabilité

Les Parties reconnaissent que le prix du contrat reflète la répartition des risques découlant du contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le contrat n'aurait pas été conclu sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. Les Services fournis par le Prestataire s'inscrivent dans le cadre d'une obligation de moyens.

Limitation de responsabilité. La responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée qu'en cas de faute prouvée ayant entraîné un dommage direct et prévisible.

Exclusion de responsabilité. Le Prestataire n'est pas responsable des matériels et solutions fournis par les différents fournisseurs. Le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects, matériels ou immatériels, consécutif ou non ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, préjudice financier ou commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de commande ou de clientèle, perte d'une chance, perte d'image, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des Services ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers.

La responsabilité du Prestataire est exclue dans les cas suivants :

- Non-respect des recommandations ou consignes du Prestataire,
- Téléchargement d'un logiciel non validé par le Prestataire,
- Téléchargement illégal et non autorisé par le Client,
- Contamination des fichiers du client par tout virus,
- Intervention d'un tiers,
- Retard de mise à disposition imputable au client,
- Dysfonctionnement causé par des matériels ou des services non fournis ou validés par le Prestataire,
- Incidents imputables au client,
- Coupures généralisées d'alimentation sur le site du client, impossibilité de joindre le client,
- Force majeure,
- Défaut de paiement du Client.

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

PLAFOND DE RESPONSABILITE. EN TOUT ETAT DE CAUSE, SI LA RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE ETAIT ENGAGEE PAR LE CLIENT AU TITRE DES PRESENTES POUR LES DOMMAGES DIRECTS ET PREVISIBLES SUBIS PAR LE CLIENT, LE DROIT A REPARATION DU CLIENT SERAIT LIMITE, TOUTE CAUSE CONFONDUE ET POUR LA DUREE TOTALE DE LA PRESTATION EN CAUSE, AU MONTANT DES SOMMES FACTUREES ET EFFECTIVEMENT PAYEES PAR LE CLIENT AU TITRE DE LA PRESTATION CONCERNEE A L'ORIGINE DE LA RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE SANS TOUTEFOIS DEPASSER LE PLAFOND DES GARANTIES PREVUES DANS les CONTRATS D'ASSURANCE du Prestataire.

Prescription. Par dérogation expresse aux dispositions de l'article L. 1104 du code du commerce et conformément aux dispositions de l'article 2254 du Code civil, toutes réclamations ou contestations, toutes actions au titre des présentes quels qu'en soient la nature ou le fondement contre le Prestataire se prescrivent par 1 (un) an à compter de la date de survenance du fait générateur de cette action. Les actions en recouvrement diligentées par le Prestataire se prescrivent quant à elles 5 (cinq) ans à compter de la date d'émission de la facture impayée.

14. Sous-traitance

Le Prestataire est autorisé à sous-traiter tout ou partie des Services à d'autres entités du groupe dont il fait partie. En dehors du groupe, la sous-traitance est soumise à l'accord préalable du Client, lequel s'engage à ne pas refuser sans juste motif.

15. Circulation du Contrat

Conformément aux dispositions prévues par les dispositions des articles 1216 et suivant du Code civil, le Client reconnaît et autorise par les présentes que l'ensemble des droits issus du Contrat puissent être transférés au profit de la société mère de BiMP, la société Groupe LDLC, société anonyme à directoire, enregistrée au RCS de Lyon sous le numéro 403 554 181 et ayant son siège social 2 rue des Erables, 69760 Limonest, ou l'une de ses filiales.

Le Prestataire pourra librement céder ou transférer le Contrat ainsi que tout ou partie des droits ou obligations en découlant sans formalité autre qu'une notification au Client par tout moyen. Le Prestataire sera libéré de ces obligations à compter de cette notification.

Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, pourra faire l'objet d'une cession ou d'un transfert de la part du Client, qu'elle/il soit total(e) ou partiel(le), à titre onéreux ou gratuit, sous réserve de l'accord écrit préalable du Prestataire.

16. Conformité

16.1. Travail dissimulé

Chaque Partie, fera son affaire personnelle des traitements, salaires, primes, charges sociales, congés payés, gestion et d'une manière générale de toutes les obligations qui lui incombent. Chaque Partie garantit l'autre contre tout recours de ce chef au regard des dispositions du Code du Travail. Le Prestataire s'engage à communiquer au Client ou au prestataire mandaté à cet effet par ses soins, sur simple demande du Client, les documents dont la liste est précisée à l'article D.8222-5 et à l'article D.8254-2 du Code du Travail

16.2. Corruption & conflit d'intérêt

Chaque Partie reconnaît qu'elle-même, ainsi que ses dirigeants, responsables, ou employés s'engage à ne pas proposer, promettre, offrir, autoriser, solliciter ou accepter indument de paiement ou autre avantage (ni ne laisse penser qu'ils vont ou pourraient agir de la sorte dans le futur) dans des circonstances ayant un lien avec le contrat. D'une façon générale, les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures afin de s'assurer que leurs représentants légaux, leurs employés, leurs sous-traitants, leurs agents, ou toute partie tierce qu'elles missionneraient se soumettent aux mêmes engagements et respectent les lois anti-corruption et trafic d'influence applicables.

En fonction de la réglementation qui lui est applicable, chaque Partie reconnaît avoir mis en place des procédures internes permettant d'identifier, évaluer et gérer tout conflit d'intérêts susceptible d'interférer, influencer ou altérer la conclusion ou l'exécution du contrat.

En cas de conflit d'intérêts, potentiel ou avéré, chaque Partie s'oblige à alerter sans délai l'autre Partie par écrit. Les Parties détermineront ensemble, au cas par cas, les éventuelles mesures à prendre pour faire cesser ce conflit d'intérêts potentiel ou avéré, que la Partie concernée s'oblige à mettre en œuvre dans les délais convenus.

16.3. Blanchiment des capitaux & financement de terrorisme

Chaque Partie déclare ne pas être engagée dans une activité ou ne pas avoir commis un acte qui pourrait enfreindre (i) toute loi applicable en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et/ou (ii) toute mesure restrictive à caractère obligatoire pour la Partie concernée édictant des sanctions économiques, financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou mesures relatives à un embargo, un gel des avoirs et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des personnes physiques ou morales) et qu'elle a pris et maintenu toutes les mesures nécessaires et a notamment adopté et mis en œuvre des procédures et lignes de conduite adéquates afin de prévenir toute violation de ces lois.

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

A ce titre, les Parties s'engagent, dans le cadre de leurs relations prévues dans le contrat, et dans le respect des dispositions en vigueur, à collaborer de bonne foi à la mise en œuvre de leurs obligations respectives en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

16.4. Assurances

Chacune des parties déclare avoir souscrit, auprès d'un organisme notoirement solvable, une assurance responsabilité civile professionnelle et exploitation couvrant l'ensemble des dommages susceptibles de lui être imputés dans le cadre des présentes. Chacune des parties s'engage à maintenir cette assurance pendant toute la durée du contrat, et à fournir à l'autre partie, sur simple demande de sa part, une attestation mentionnant le nom de la compagnie, le numéro de la police d'assurance, ainsi que la nature et le montant des garanties. Le Prestataire recommande au Client de souscrire une assurance Cyber.

16.5. Données à caractère personnel du Client

Le client est informé que le Prestataire collecte des données à caractère personnel le concernant ; ce traitement informatisé a pour finalité la gestion de clients et prospects ; les données des clients sont conservées pour une durée maximale de 10 ans à compter de la fin de la relation commerciale et sont destinées au Prestataire aux services chargés du contrôle, aux organismes, auxiliaires de justice et officiers ministériels dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances. Le Client bénéficie d'un accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données à caractère personnel ainsi que la possibilité de demander la limitation du traitement des données le concernant. Ces droits peuvent être exercés auprès du DPO. Le Client est informé de la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, la CNIL en France. Pour en savoir plus, le Client est invité à se reporter aux mentions légales de notre site internet.

16.6. Sécurité

Les supports informatiques fournis par le Client, et tous documents de quelque nature qu'ils soient résultant de leur traitement par le Prestataire restent la propriété du Client. Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du Code pénal). Conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. Le Prestataire s'engage à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du présent contrat ;

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent contrat ; et en fin de contrat à :
 - procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies ;
 - ou à :
 - restituer intégralement les supports d'informations selon les modalités prévues au présent contrat. Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le Prestataire.

Il est rappelé que, en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du le Prestataire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du Code pénal. Le Client pourra prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

16.7. Audit

Pendant la durée du Contrat, le Prestataire s'engage à fournir au Client toute information nécessaire pour démontrer sa conformité dans le cadre de tout audit du Client, sous réserve d'un préavis écrit de trente (30) jours. Dans le même délai, le Prestataire acceptera de programmer un audit aux frais du Client dans les conditions cumulatives suivantes :

- l'audit doit faire l'objet d'un plan d'audit mutuellement accepté, détaillant les conditions de l'audit ;
- un accord de confidentialité doit être signé entre le Prestataire et l'auditeur
- l'auditeur ne doit pas être un concurrent du Prestataire
- l'audit ne doit pas dépasser deux jours ; au-delà il sera facturé par le Prestataire au taux journalier applicable au jour de l'audit
- un seul audit au cours d'une même période de douze mois glissants est autorisé
- un exemplaire du rapport d'audit devra être remis au Prestataire, lequel pourra le transmettre sous réserve de supprimer toute référence au Client.

17. Non débauchage

A compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat et jusqu'à l'expiration d'une période de douze (12) mois après l'arrivée du terme du Contrat, quel qu'en soit la raison, chacune des Parties s'interdit de tenter de recruter, inciter au recrutement ou recruter l'un quelconque des salariés ou collaborateurs (présents, anciens ou futurs), de l'autre Partie ayant participé directement ou indirectement à l'exécution du Contrat, sauf accord écrit et préalable, expressément conclu entre les deux Parties. Cette interdiction a vocation à s'appliquer à toute situation, sans incidence sur le fait que le recrutement envisagé fasse suite à une sollicitation première dudit (desdits) salarié(s) ou collaborateur(s), et quelle que soit sa (leur) spécialisation ou qualification. Pour chaque salarié ou collaborateur d'une Partie recruté par l'autre Partie en violation de la présente clause, la seconde sera redevable envers la première d'une pénalité d'un montant égal à quarante mille (40.000) euros hors taxes, sans préjudice du droit pour la Partie lésée de poursuivre la réparation de l'entier préjudice effectivement subi par elle.

18. Modifications contractuelles

Le Client accepte que les informations échangées en vue de la conclusion du Contrat et celles adressées en cours d'exécution du Contrat soient transmises par voie électronique. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les stipulations du Contrat en fonction de l'évolution de son offre et du marché. Le Prestataire notifiera aux Clients concernés, sur un support durable, tout changement proposé du Contrat. Les changements proposés ne seront pas appliqués avant l'expiration d'un délai de préavis raisonnable et proportionné à la nature et à l'étendue des changements envisagés et à leurs conséquences pour le Client concerné. Ce délai de préavis ne saurait être inférieur à quinze jours à compter de la date à laquelle le Prestataire notifie, par tout moyen aux Clients les changements proposés. Le Prestataire peut proroger ce délai de préavis de trente jours lorsque celui-ci est nécessaire pour permettre aux Clients d'effectuer les adaptations techniques ou commerciales nécessaires pour se conformer aux changements. Le Client concerné peut notifier le refus de cette modification, entraînant la et la résiliation du Contrat conclu avec à l'expiration du délai de préavis ou à une date antérieure, au choix du Client ; Le délai de préavis ne s'applique pas lorsque le Prestataire: - est assujéti à une obligation légale ou réglementaire de changer ses conditions générales d'une manière qui ne lui permet pas de respecter le délai de préavis; - doit exceptionnellement changer ses conditions générales pour faire face à un danger imprévu et imminent afin de protéger les Services ou les Clients contre la fraude, des logiciels malveillants, des spams, des violations de données ou d'autres risques en matière de cybersécurité.

19. Références

Sauf refus express du Client préalablement à la signature des présentes le Prestataire est autorisé à utiliser et reproduire le nom, le logo et la marque du Client sur tout support promotionnel au titre de référence commerciale ; à cet égard, le Client concède au Prestataire une licence mondiale, non exclusive, non transmissible, sans redevance, et révocable, pour la durée de protection de ses droits de propriété intellectuelle sur ses logos et marques, sur tout support. Le Client garantit avoir tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires et que cette utilisation par le Prestataire n'affectera et n'enfreindra pas les droits d'un tiers.

20. Différends

20.1. **Loi applicable**

Le présent Contrat est régi par la **loi française**.

20.2. **Convention de preuve**

Les Parties conviennent que les fichiers de journalisation des Service (logs) ainsi que les échanges électroniques entre les Parties vaudront preuves au sens de l'article 1368 du Code civil. Le Client ne pourra exiger du Prestataire qu'il lui apporte d'autres preuves de l'exécution de ses prestations que les enregistrements des opérations effectuées, lesquels feront foi de la réalité des opérations intervenues jusqu'à preuve du contraire à la charge du Client.

20.3. **Clause préalable et obligatoire de conciliation**

Les Parties déclarent leur intention de rechercher en priorité une solution amiable à tout litige résultant de l'application ou de l'interprétation du présent Contrat. À cette fin, un courrier sera envoyé par lettre recommandée avec accusé réception à la partie considérée défaillante par l'autre partie. À défaut de solution amiable trouvée dans le délai de trente jours calendaires suivant la date de réception du courrier, chacune des parties pourra recourir à la médiation.

20.4. **Médiation**

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent Contrat, seront soumis au choix des parties :

- À la médiation conformément au règlement de médiation du CMAP auquel les parties déclarent adhérer ou
- Au médiateur des entreprises ou
- À tout autre centre de médiation ou médiateur agréé par les deux parties

Les éventuels honoraires du médiateur seront partagés à parts égales entre les Parties.

Contrat d'assistance et de maintenance informatique

20.5. Tribunal compétent

Les Parties conviennent de porter toute réclamation découlant de l'interprétation, l'application, l'accomplissement, l'entrée en vigueur, la validité et les effets du présent contrat devant le TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie.

En signant ce Contrat, les deux parties reconnaissent avoir lu, compris et accepté tous les termes et conditions énoncés ci-dessus.

21. Signature électronique

Le présent Contrat est signé par chacune des Parties pour constater leur accord via un procédé de signature électronique (SEA) mis en œuvre par un prestataire tiers, DocuSign, qui garantit la sécurité et l'intégrité des exemplaires numériques conformément à l'article 1367 du Code civil et au décret d'application n° 2017-1416 du 28 septembre 2017 relatif à la signature électronique, transposant le règlement UE n° 910/2014 du Parlement Européen et du Conseil du 21 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur.

Conformément à l'alinéa 4 de l'article 1375 du Code civil, le présent Contrat est établi en un (1) seul exemplaire numérique original, dont une copie sera délivrée à chacune des Parties directement par DocuSign, qui est en charge de la mise en œuvre de la solution de signature électronique avancée dans les conditions requises par l'article 1367 du Code civil et au décret d'application n° 2017-1416 du 28 septembre 2017 relatif à la signature électronique. Les Parties s'engagent à prendre toutes mesures adaptées pour garantir que la signature électronique avancée du présent contrat ne puisse être apposée que par leur représentant légal respectif tel que mentionné en tête des présentes.

Les Parties reconnaissent qu'ils procèdent à la signature électronique avancée du présent Contrat en toute connaissance de cause de la technologie mise en œuvre et des modalités de celle-ci, et renoncent en conséquence à mettre en cause, dans le cadre de toute réclamation et/ou action en justice, la fiabilité de ladite solution de signature électronique avancée et/ou la manifestation de leur volonté de conclure le présent Contrat, à ce titre.