

Conditions générales d'utilisation et de vente des services de la plateforme de Kostango en mode SaaS

Version du 9 janvier 2020

1 - Objet

Les présentes « conditions générales d'utilisation et de vente » ont pour objet l'encadrement juridique des modalités de mise à disposition des services de la plateforme de Kostango et de son utilisation par l'Utilisateur.

Dans le cadre de ce Contrat, le Prestataire consent au Client, qui l'accepte :

- un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation finale des Solutions ;
- un service d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs et d'une assistance technique.

2 – Informations

En vertu de l'article 6 de la Loi 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, il est précisé que la plateforme est éditée par la société Kostango, au capital de 25 000 €, dont le siège social est situé au 183, rue Saint-Denis 75 002 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° 818 279 572, représentée par Monsieur Alexandre Johann, Président Directeur Général, son représentant légal actuellement en fonction, domicilié en cette qualité audit siège.

Elle est désignée ci-après comme étant **le Prestataire**.

L'employeur des Utilisateurs est désigné ci-après comme étant **le Client**.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des services de la plateforme de Kostango fournis par le Prestataire à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation. C'est donc en connaissance du contenu des services fournis par le Prestataire que le Client a décidé de recourir auxdits services.

Le Prestataire et le Client sont individuellement dénommés « **Partie** » et ensemble ils sont dénommés « **Parties** ».

3 - Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

« **Solutions** » désigne les fonctions opérationnelles mises à disposition du Client dans le cadre des Services applicatifs objets du Contrat ;

« **Données** » désignent les informations et publications du Client et, de manière générale, les données de la base de données CLIENT (en ce compris des données personnelles) dont l'utilisation est l'objet du présent Contrat et pouvant être consultées par les Utilisateurs ;

« **Identifiants** » désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service ;

« **Internet** » désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

« **Intranet** » désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet ;

« **Logiciel** » désigne tout logiciel fourni en mode SaaS par le Prestataire au Client et en particulier les Solutions associées ;

« **Service applicatif** » désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client ;

« **Utilisateur** » désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services ;

« **Anomalie** » désigne tout dysfonctionnement du Service applicatif ;

« **Documentation** » désigne tous les documents fournis lors des formations et les aides en ligne consultables par les utilisateurs ;

« **Maintenance** » désigne les activités visant à maintenir le niveau de service fournis.

4 – Documents contractuels

Le Contrat ainsi que les documents intitulés « Annexes » constituent l'intégralité des engagements existants entre les Parties, ci-après ensemble, le Contrat. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le présent document ;
- les annexes au présent document.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Les annexes au présent document qui font partie intégrante du Contrat sont les suivantes :

- annexe 1 : Description des Solutions et prérequis matériel et réseau.
- annexe 2 : Charte qualité.

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, renonciation à un droit, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

5 – Effet, durée et reconduction

Le Contrat prendra effet à compter de la réception par le Prestataire d'une commande du Client.

Sa durée est celle qui figure dans le bon de commande.

Il est automatiquement prolongé de trois (3) mois par tacite reconduction. Aussi, si le Client ne notifie pas, au plus tard 1 semaine avant la date de fin du Contrat, sa décision de le résilier, celui-ci est automatiquement prolongé de trois (3) mois selon le tarif figurant dans le bon de commande et pour le nombre d'Utilisateurs figurant dans le bon de commande additionné du nombre d'Utilisateurs ajoutés ensuite.

6 – Evolution du nombre d'Utilisateurs

Le nombre d'Utilisateurs du Client pouvant utiliser le service peut aller jusqu'au nombre figurant dans le bon de commande.

Toutefois, le Client pourra augmenter ce nombre par simple échange de mail entre un Utilisateur et un représentant du Prestataire. Cet échange de mail sera considéré par les Parties comme un avenant au bon de commande en vigueur. Le nouveau nombre prendra effet à la réception par le Client du mail de Prestataire contenant les identifiants et les mots de passe des nouveaux Utilisateurs. Pour ces Utilisateurs supplémentaires, la redevance sera calculée à partir de cette date et selon le tarif figurant dans le bon de commande.

7 – Description des services applicatifs

7.1 – Solution applicative

Le Prestataire met à disposition du Client la Solution accessible sur le serveur qu'il exploite par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'article « Licence », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive les Solutions décrites en Annexe 1, conformément au contenu de la commande passée par le Client au Prestataire et du présent Contrat.

Le Prestataire s'engage à corriger tout vice de programmation dans le cadre des prestations de maintenance incluses dans le Contrat. Cet engagement n'est plus valable si une tierce personne intervient dans les programmes.

Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions.

Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données dans les conditions définies en Annexe 2 « Charte Qualité ».

Les prestations sont assurées conformément à la Charte Qualité figurant en Annexe 2. Pour cela, le Prestataire prévoit de mettre en oeuvre le Plan d'Assurance Sécurité de Juin 2019 figurant en pièce jointe au présent contrat, sans que cela ne constitue en engagement de sa part.

Le Prestataire s'engage, dans le cadre de son obligation de conseil, à apporter au Client toute préconisation nécessaire à l'optimisation de ses choix. En particulier, le Prestataire s'engage à informer et conseiller le Client sur les évolutions et améliorations possibles du Service Applicatif ainsi que de toute difficulté dont il a connaissance pouvant impacter le bon fonctionnement et l'utilisation du Service Applicatif.

7.2 – Réseau

Pour utiliser les services de manière optimale, le Client devra utiliser un réseau de communication qui respecte les prérequis techniques du Prestataire figurant en Annexe 1. Le choix du réseau de communication appartient au Client à partir des éventuels conseils et préconisations du Prestataire.

Le Prestataire ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, il attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix du réseau de communication et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption.

7.3 – Accès aux solutions

Le Client utilisera seul le droit d'accès aux solutions Kostango aux périodes figurant en Annexe 2.

La procédure d'accès définie par le Prestataire doit être rigoureusement respectée par le Client. L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs, tablettes ou smartphones du Client.
- au moyen des Identifiants et mots de passe fournis au Client par le Prestataire.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire,
- et d'un mot de passe attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire, personnalisation lors de la première connexion et modifiable à tout moment.

Le Client utilisera les Identifiants et les mots de passe qui lui auront été attribués lors de chaque connexion aux Services applicatifs.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions, objet du Contrat, aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client.

Le Client s'engage à mettre tout en oeuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est responsable de la garde des mots de passe qui lui sont attribués. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs.

Le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions.

Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de récupérer ses Identifiants.

8 – Qualité des applicatifs

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs, sous réserve que ces derniers soient exclusivement imputables à l'Internet ce qu'il appartiendra au Prestataire de démontrer.

Il appartient au Client de respecter les seuils indiqués en Annexe 1 et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en termes de capacité de traitement et de stockage.

Le Prestataire garantit la mise en oeuvre des Services applicatifs conformément aux éléments figurant en Annexe 2 (Charte qualité).

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Prestataire. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après [Article 10 - Maintenance] afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

9 – Licence

Le Prestataire concède au Client et aux Utilisateurs un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Solutions, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément au Contrat et à la Documentation.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter, de reproduire de manière permanente ou provisoire comme le chargement, l'affichage, l'exécution, etc. de mettre en oeuvre les Services applicatifs conformément au Contrat, en mode SaaS via une connexion internet.

Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation non autorisée par le Prestataire, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

10 – Maintenance

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et la maintenance évolutive des Solutions.

10.1 – Maintenance corrective

Une prestation de support par téléphone (hotline) permettant de traiter les Anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus de 9h00 à 12h00 puis de 14H00 à 17H00.

Les signalements d'Anomalie doivent être confirmés par email au Prestataire sans délai.

Le Prestataire procède au diagnostic de l'Anomalie et met ensuite en oeuvre sa correction.

(a) En cas d'Anomalie bloquante (empêche la production, pas de contournement possible), la prise en compte du signalement intervient sous dans les deux heures qui suivent la réception du mail. Le Prestataire corrige l'anomalie bloquante dans les 48 heures.

(b) En cas d'Anomalie semi bloquante (rend difficile production, contournement possible), la prise en compte du signalement est effectuée dans la journée qui suit la réception du mail. Le Prestataire corrige l'anomalie dans les 5 jours ouvrés.

(c) En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et le Prestataire propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à la Documentation ;
- modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- défaillance de l'Internet;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une utilisation des Services applicatifs non conforme à la Documentation.

Toutefois, le Prestataire peut prendre en charge, si possible, la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif du Prestataire, défini au cas par cas.

10.2 – Maintenance évolutive

Le Client bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Services applicatifs.

Les corrections et évolutions des Services applicatifs sont expressément soumises au Contrat.

Les interventions relatives à la maintenance évolutive peuvent rendre les Service applicatifs momentanément indisponibles. Elles sont effectuées après un délai de prévenance d'une journée au moins et uniquement hors jours et heures ouvrés.

Le Prestataire garantit que les mises à niveau et nouvelles versions des Logiciels n'entraîneront aucune régression des Services applicatifs en termes de performances et de fonctionnalités.

11 – Assistance technique

Le Prestataire fournira une assistance technique accompagnant les Utilisateurs relativement à

l'usage des Solutions.

Le service d'assistance technique s'applique à toutes Solutions fournies par le Prestataire et consiste à assister les Utilisateurs par téléphone.

Une prestation de support (hotline) permettant de traiter les problèmes d'utilisation des Solutions est fournie au Client. Il sera répondu au Client, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 puis de 14H00 à 17H00 par téléphone, dans un délai maximum d'une heure, sur appel au numéro du Prestataire figurant sur la plateforme ou sur les documents de présentation fournis au Client par le Prestataire.

12 – Formation

A la demande du Client, le Prestataire pourra fournir des prestations de formation à l'utilisation de la plateforme.

13 – Traitement des données

Les données relatives au Client sont stockées sur les serveurs de l'hébergeur du Prestataire.

13.1 – Exploitation des données

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs. Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu des Solutions.

13.2 – Sécurité des données

S'agissant de données à caractère personnel, le Client est considéré comme responsable du traitement au regard de la loi informatique et Libertés.

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Les engagements du Prestataire en matière de sécurité des Données figurent en Annexe 2 au présent Contrat.

14 – Conditions financières

14.1 – Redevances

Les conditions financières sont celles qui figurent dans le bon de commande.

Les redevances des Services sont indiquées en euros et s'entendent hors taxe et hors frais (réseaux de communication, ...).

Le client devra donc régler les sommes dues majorées de la Taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et de toute autre taxe en vigueur.

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée les prestations suivantes :

- formation,
- accompagnement,
- et plus généralement toutes prestations ne figurant pas sur le bon de commande.

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client ou toute autre adresse fournie par le Client.

Il est expressément convenu que le montant des sommes facturées par le Prestataire sera révisé chaque année, à la date anniversaire du Contrat, en fonction de l'indice du Coût Horaire du travail des salariés des entreprises de la Fédération Syntec.

14.2 – Modalités de paiement

Sauf autres modalités figurant dans le bon de commande, les modalités de paiement sont les suivantes.

Le paiement des factures se fera par virement SEPA en EUROS à trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture, sur le compte bancaire du Prestataire.

Les Services sont payés à terme à échoir trimestriellement.

Le paiement pour les trois premiers mois de fourniture des Services sera effectué par le Client au plus tard un mois après la date de début de fourniture des Services. Les paiements pour les trimestres suivants sont effectués au plus tard à la date de début des trimestres.

Tout trimestre débuté est facturé entièrement.

14.3 – Défaut de paiement

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client (insuffisance de provision sur le compte prélevé par exemple) à une échéance fixée entraîne de plein droit :

- l'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
 - une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € (si les frais engagés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire pourra être demandée au Client);
- Eventuellement, la suspension immédiate des Services ;
- Eventuellement, la résiliation de plein droit du Contrat dans les conditions de l'article résiliation.

15 – Propriété

Le Client est propriétaire des contenus des documents créés dans le cadre de l'utilisation du Service Applicatif.

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les contenus créés par le Client et/ou les Utilisateurs au moyen du Service Applicatif est cédé au Client au fur et à mesure de leur réalisation, en totalité, à titre exclusif et définitif pour toute la durée légale des droits d'auteur et le monde entier.

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Solutions. La mise à disposition temporaire des Solutions dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Les Parties ne pourront céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre Contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations, sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie. Tous les éléments qui composent les Solutions, qu'il s'agisse de leur structure, de leur apparence ou de leur contenu (tels que les données, bases de données, textes, textes graphiques, images animées ou non, sons, dessins, graphismes logos, noms, marques, désignations, onglets, fonctionnalités, signes ...) sont la propriété du Prestataire ou font l'objet d'une concession de droits accordée à son profit. Ils sont soumis aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle et à ce titre, sont protégées contre toute utilisation non autorisée par la loi ou le présent Contrat.

Tout droit relatif aux Solutions (tels que droit de reproduction, de représentation et/ou de diffusion totale ou partielle de son Contenu) autres que ceux expressément concédés au titre du présent Contrat, doit faire l'objet d'une autorisation expresse de la part du titulaire des droits en cause. En conséquence, toute utilisation non autorisée des Solutions pourra faire l'objet d'une poursuite sur la base d'une action en contrefaçon et/ou d'une action en concurrence déloyale et/ou parasitisme de la part du titulaire des droits en cause.

16 – Garantie d'éviction

Concernant les performances et la disponibilité des Services, il convient de se reporter à l'Article «Qualité des applicatifs » ainsi qu'à l'Annexe 2.

Le Prestataire déclare, garantit et s'engage à justifier à première demande :

- que les Solutions qu'il a développées sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est bien titulaire de l'ensemble des droits de propriété sur le Service Applicatif ; dans l'hypothèse où il ne serait pas propriétaire, qu'il est expressément autorisé par les propriétaires de ces droits ou par les titulaires des droits, à accorder l'ensemble des droits concédés au Client, sans encourir d'interdiction et/ou de sanction
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure et d'exécuter le Contrat.

Le prestataire déclare et garantit que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

A ce titre, le Prestataire s'engage à défendre, à ses frais, le Client contre toute action, contentieuse ou non, en violation, revendication et/ou réclamation des droits de propriété intellectuelle intentée par un tiers et à prendre à sa charge toutes les conséquences préjudiciables qui en résulteraient pour le Client.

Le Client informera le Prestataire, dès qu'il en aura connaissance, de toute action ou réclamation relative à un droit de propriété intellectuelle concernant le Service Applicatif, et apportera son

assistance au Prestataire dans toutes démarches et procédures visant à faire cesser de tels agissements.

Dans le cas où le Prestataire ne serait pas en mesure de garantir au Client, ou à ses clients, le droit de continuer à utiliser le Service Applicatif ou de remplacer ou de modifier le Service Applicatif, le Prestataire sera en droit de résilier le présent contrat et le Prestataire s'engage à indemniser le Client de toutes les conséquences préjudiciables en résultant pour celui-ci.

17 – Responsabilités – Assurances - Force majeure

Le Prestataire, en sa qualité de professionnel, s'engage à apporter tout le soin nécessaire à l'exécution des services et prestations conformément au Contrat et à la Documentation, et, à défaut, aux règles de l'art.

L'obligation pesant sur le Prestataire est une obligation de moyens, la preuve du manquement incombant au Client.

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services.

En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers,

Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client, sauf à ce que la responsabilité du Prestataire puisse être engagée à ce titre.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service causé par une faute de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

Kostango déclare être assuré auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour toutes les conséquences dommageables des actes dont il pourrait être responsable dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et s'engage à maintenir cette assurance pendant toute la durée du Contrat.

Les obligations respectives des Parties telles que définies au présent contrat se trouveront suspendues en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini par la loi (article 1218 du Code Civil) et la jurisprudence française ou présentant un caractère imprévisible, irrésistible et échappant au contrôle de la Partie affectée.

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable, et aucune indemnité ne pourra lui être demandée, des retards ou des conséquences dommageables dues à la survenance d'un événement de force majeure.

La Partie affectée par un cas de force majeure en informera l'autre par écrit dans les meilleurs délais et s'efforcera de tout mettre en œuvre pour réduire autant que possible les effets dommageables résultant de cette situation.

Si l'événement de force majeure devait se poursuivre pour une durée supérieure à 10 jours, le Client aura la possibilité de résilier par tout moyen en respectant un préavis de 5 jours ouvrés.

En cas d'événement de force majeure ayant une durée supérieure à 3 mois, le présent contrat pourra être résilié, sans indemnité de part et d'autre.

.

18 – Résiliation

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie 10 jours après la réception d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Solutions et aux Services applicatifs. Cette résiliation se fera sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre.

19 – Non sollicitation de personnel

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 6 mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 6 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

20 – Confidentialité

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations, qu'elles recevront de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de un an après le terme du Contrat.

21 – Divers

21.1 – Divisibilité des clauses

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

21.2 – Droit applicable

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

21.3 – Election de domicile

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

21.4 – Différends – clause attributive de compétence territoriale

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les 30 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

Si au terme d'un nouveau délai de 15 jours, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis aux tribunaux compétents situés dans le ressort de la cour d'appel de Paris.

ANNEXE 1

Description de la solution Kostango

1 – La solution Kostango

1.1 – Les Modules

La solution applicative de Kostango fournit des fonctionnalités réparties dans les modules suivant :

- Pilotage des actions
- Propositions d'amélioration
- Remontée d'incidents / irritants
- Traitement des non-qualités
- Réduction des coûts
- Gestion des risques
- Réalisation des audits
- Indicateurs de performances opérationnelles

1.2 – Les Espaces

Pour chaque module, les espaces suivants sont mis à la disposition des Utilisateurs selon le type de licences acquises.

1.2.1 – Licence « standard »

La licence standard donne accès aux espaces suivants :

- Espace « personnel » :

Cet espace permet de suivre les contributions de chaque personnel et d'effectuer des calculs statistiques.

- Espace « communication » :

Cet espace permet de saisir les données relatives aux événements rencontrés (non qualités, irritants, ...) et les propositions d'amélioration

- Espace « collaboratif » :

Cet espace permet aux différents niveaux hiérarchiques impliqués de valider les différentes étapes d'exécution des actions jusqu'à leur clôture.

1.2.2 – Licence « privilège »

En plus des espaces de la licence « standard », la licence « privilège » donne accès aux espaces suivants :

- Espace « management » :

Ce espace permet de piloter les actions par criticité, par auteur, ...

- Espace « dashboard / analyse » :

Cet espace permet d'évaluer la performance de l'amélioration continue, notamment les progrès collectifs et les « top contributeurs ».

- Espace « administration » :

Cet espace permet de définir les configurations et d'administrer l'espace dédié. Des droits élargis d'écriture sont conférés.

2 – Prérequis

2.1 – Réseau

Pour une utilisation optimale des solutions Kostango, les terminaux (ordinateurs, tablettes, smartphone, ...) doivent être connecté à un réseau TCP/IP disposant d'un débit minimum 512 kbps.

2.2 – Terminaux

Pour une utilisation optimale des solutions Kostango, les terminaux (ordinateurs, tablettes, smartphone, ...) doivent présenter les caractéristiques minimales suivantes :

- CPU : Pentium Dual-Core 1.6GHz ou équivalent
- RAM : 256 MB RAM
- Système d'exploitation : Windows 10, 8.1, 8, 7, XP, Vista, Mac OS, Linux, Android, IOS, Windows Phone
- Navigateurs : Chrome, Firefox, Opera, Safari, Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer

3 – Limites de capacité

3.1 – Stockage des données

Le Prestataire s'engage à fournir une capacité de stockage de données pouvant aller jusqu'à 500MB par Utilisateur.

ANNEXE 2

Charte qualité

Le Prestataire s'engage à respecter la Charte Qualité décrite ci-dessous.

1 – Disponibilité

1.1 – Niveau de disponibilité

Le Prestataire s'engage à

- assurer une accessibilité aux Services applicatifs aux jours et heures déterminées (à l'exception des périodes de maintenance et des jours Fériés) :

du lundi au vendredi
de 8H00 à 22H00

1.2 – Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à conserver les Données pendant 30 jours, à compter de la date de résiliation.

Sur demande de l'Utilisateur et/ou du Client formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 30 jours à compter la date de réception de cette demande, le Prestataire s'engage à restituer au prix de 10 € H.T. par Utilisateur l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible (csv, xls ouxlsx) dans un environnement équivalent.

Au-delà de 60 jours après la cessation, de la relation contractuelle, le Prestataire pourra détruire les Données, sauf disposition légale contraire.

Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données. A la demande du Client, le Prestataire pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées selon devis préalablement approuvé par le Client.

2 – Confidentialité

2.1 – Protection des données

Le Prestataire s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation des Solutions, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

Le Prestataire a mis en place des mesures de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications du Prestataire, ainsi qu'aux Données confidentielles du Client afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données du Client est limité aux personnes autorisées et que les Données confidentielles du Client sont protégées contre toute utilisation non conforme à leur usage.

Le Prestataire s'engage à mettre en place une surveillance des connexions et un enregistrement dans les logs (IP, nom d'utilisateur, date, lieu, port utilisé, ...) tout accès aux ports du serveur. En cas d'activités suspectes, détectée concernant le Client, celui-ci en sera informé dans les meilleurs délais.

2.2 – Procédure de traitement d'une intrusion

En cas d'intrusion par un tiers, la procédure suivante sera mise en oeuvre :

- Blocage immédiat de l'adresse IP identifiée comme source de l'intrusion ;
- Récupération des données de diagnostic ;
- Analyse des données de diagnostic ;
- Mise en oeuvre d'une action corrective (réparation de la faille) et mise en place d'actions préventives pour éviter qu'une nouvelle intrusion se reproduise ;
- Remise en service des Solutions, si nécessaire.

2.3 – Sauvegarde des données

Le Prestataire a mis en place une sauvegarde des Données, à raison d'une sauvegarde quotidienne et sur toute demande particulière liée à un évènement. Le délai de restauration des sauvegardes est de 2 jours.

3 – Intégrité

Le Prestataire s'engage à mettre en place des mesures de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à disposition des Clients traitent les Données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les Données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.