

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

Version du 4 juin 2018

## 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.

La version en vigueur en ligne sur la plateforme au jour de la réception du bon de commande par le Prestataire constitue le **Contrat** entre le Prestataire et le Client. L'accès aux services par l'Utilisateur signifie l'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation et de vente comme Contrat entre le Prestataire et le Client pour la fourniture desdits services.

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 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 existant 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, 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.

Sauf indication contraire figurant sur le bon de commande, sa durée est fixée à trois (3) mois.

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 – Augmentation 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.

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 œuvre le Plan d'Assurance Qualité de Février 2018 figurant en pièce jointe au présent contrat, sans que cela ne constitue en engagement de sa part.

## **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.

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 œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il 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.

Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité d'accès aux Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

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 œuvre 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 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 à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques.

Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, 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 œuvre sa correction.

(a) En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous dans les deux heures qui suivent la réception du mail. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.

(b) En cas d'anomalie semi bloquante, la prise en compte du signalement est effectuée dans la journée qui suit la réception du mail. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie, et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause 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 leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou systèmes d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- utilisation de consommables incompatibles ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.

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 – Données personnelles**

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés », et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles. A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

Dans le cas où les Données sont stockées sur des serveurs localisés dans des pays hors du territoire de l'Union Européenne, une autorisation spécifique de transfert des données doit être obtenue auprès de la CNIL. Le Prestataire s'engage à informer le Client de la localisation des Données si celles-ci sont stockées à l'extérieur du territoire de l'Union Européenne et plus généralement, à communiquer toutes les informations utiles et nécessaires pour réaliser les déclarations.

Le Client, en tant que responsable du traitement, s'engage à conclure le standard contractuel établi par une décision de la Commission européenne du 5 février 2010 et à obtenir l'autorisation adéquate auprès de la CNIL.

### **13.2 – 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.

### **13.3 – 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.

Des liens hypertextes sortants peuvent être présents sur la plateforme. Toutefois, les pages web où mènent ces liens n'engagent en rien la responsabilité du Prestataire qui n'a pas le contrôle de ces liens. L'Utilisateur s'interdit donc à engager la responsabilité du Prestataire concernant le contenu et les ressources relatives à ces liens hypertextes sortants.

## **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.

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 signature du bon de commande. 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 ;
- les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
- Eventuellement, la suspension immédiate des Services ;
- Eventuellement, la résiliation de plein droit du Contrat sous 10 jours après la date limite de paiement.

## **15 – Propriété**

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

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, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du

Contrat.

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.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra 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.

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 et garantit :

- que les Solutions qu'il a développées sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

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

## **17 – Responsabilités – Force majeure**

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, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, 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 prestations.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client dans l'année précédent la date de survenance du fait générateur.

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.

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 de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte : d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique ou plus généralement tout autre évènement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence et l'article 1218 du code civil français.

La Partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation.

La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

## **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.

## **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, identifiées comme confidentielles, qu'elle recevra 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 11

## 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 mettre en place des mesures efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut utiliser les Services applicatifs aux jours et heures déterminées ci-dessous (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.

Il s'engage à les restituer au prix de 10 € HT par Utilisateur à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 30 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible (csv, xls ouxlsx) dans un environnement équivalent.

Au-delà de 30 jours après la cessation, de la relation contractuelle, le Prestataire pourra détruire les Données.

Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement de la charte qualité pourront être revus.

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 au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

#### **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 œuvre :

- Blocage immédiat de l'adresse IP identifiée comme source de l'intrusion ;
- Récupération des données de diagnostic ;
- Analyse des données de diagnostic ;
- Mise en œuvre 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 hebdomadaire 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.