



**PrestR Informatique**  
45 boulevard La Fontaine  
67200 Strasbourg  
☎ +33 3 88 77 87 68  
[contact@prestr-informatique.fr](mailto:contact@prestr-informatique.fr)  
[www.prestr-informatique.fr](http://www.prestr-informatique.fr)



## Conditions Générales d'Utilisation eRaft

Entre les soussignés :

La Société **PrestR Informatique**, SAS, au capital de 13 000 €, dont le siège social est situé 45 boulevard La Fontaine 67200 Strasbourg, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Strasbourg sous le N° 823414537, représentée par **Thierry LAURENT**, Président, son représentant légal actuellement en fonction, domicilié en cette qualité audit siège,

Ci-après désignée « le Prestataire »,  
D'une part,

Et

La Société **[Raison Sociale]**, **[Forme Juridique]**, au capital de **[€]** €, dont le siège social est situé **[Adresse Siège Social]**, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de **[Ville RCS]** sous le N° **[SIREN]**, représentée par **[Prénom Nom]**, **[Fonction]**, son représentant légal actuellement en fonction, domicilié en cette qualité audit siège,

Ci-après désignée « le Client »,  
D'autre part,

Individuellement dénommée « **Partie** » et ensemble dénommées « **Parties** »,

Il a été préalablement exposé ce qui suit :

Le Client souhaite recourir à l'utilisation de la solution en ligne eRaft, mode SaaS, du Prestataire (ci-après « la Solution ») accessible à l'adresse internet <https://www.eraft.fr>.

eRaft est un outil de gestion de la recette fonctionnelle dont le but est de valider la conformité d'un logiciel avec les fonctionnalités et/ou les besoins exprimés dans un cahier des charges (ci-après « le Logiciel »). L'objectif principal de la recette fonctionnelle est d'identifier, de qualifier et de quantifier les comportements problématiques de ce logiciel. Elle permet ainsi, dès lors que les problèmes identifiés sont corrigés, d'en augmenter la qualité.

eRaft permet :

- La conception de cahiers de recette qui regroupent un ensemble cohérent de scénarios de test à exécuter ;
- La conception et l'exécution de campagnes de tests qui regroupent un ensemble cohérent de cahiers de recette ;
- La création et le suivi de fiches de faits techniques, produites lors de l'exécution d'une campagne, pour formaliser un écart entre le cahier des charges et le logiciel ;
- Le suivi de l'avancement des campagnes de tests et des fiches de fait technique.

La Solution, hébergée sur la plate-forme du Prestataire, est mutualisée pour un ensemble de Clients, avec une isolation des Clients qui possèdent leur propre base de données afin de satisfaire les exigences de sécurité, de confidentialité et de performance.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation de la Solution à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :

**PrestR Informatique**

SAS au capital de 13.000€ – RCS Strasbourg TI 823 414 537 – SIRET 823 414 537 00030 – APE 6202A

## Article 1 : Définitions

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

**Administrateur** désigne un Utilisateur avec le seul rôle d'administration des Utilisateurs et des Identifiants du Client.

**Date de souscription** désigne l'envoi des Identifiants au Responsable de compte correspondant à la date d'effet de la Licence annuelle ou l'achat en ligne d'une Licence temporaire correspondant à la date d'effet de cette licence.

**Donnée** désigne les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent Contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs.

**Identifiant** désigne tant l'identifiant propre de l'Utilisateur (courriel) que son mot de passe de connexion nécessaire pour s'identifier à la Solution.

**Licence** désigne la Licence annuelle ou la Licence temporaire.

**Licence annuelle** désigne un droit d'utilisation de la Solution pour une période de douze (12) mois.

**Licence temporaire** désigne un droit d'utilisation de la Solution complémentaire de la Licence annuelle. La Licence temporaire permet d'ajouter des Utilisateurs pour une période de trente (30) jours.

**Logiciel** désigne le logiciel dont le Client effectue la recette en utilisant eRaft.

**Point de contact** désigne un Utilisateur avec un rôle particulier de contact privilégié avec l'équipe de support du Prestataire.

**Responsable de compte** désigne la personne habilitée par le Client à engager le Client pour conclure le Contrat.

**Service** désigne les divers services complémentaires proposés par le Prestataire et objet d'une commande spécifique par le Client.

**Solution** désigne eRaft dont les fonctions opérationnelles décrites en annexe du présent Contrat et mises à disposition du Client.

**Tiers** désigne toute personne nommément désignée assistant le Client dans la recette du Logiciel du Client autorisée par la Licence à accéder à la Solution.

**Utilisateur** désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, prestataire externe intervenant en assistance de la recette du Logiciel du Client) bénéficiant d'un accès à la Solution en vertu de la Licence contractée par le Client.

## Article 2 : Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables à la Solution souscrite par le Client.

Le Prestataire consent au Client, qui accepte, dans les conditions définies ci-après :

- Un droit d'accès à la plate-forme du Prestataire hébergeant la Solution ;
- Un droit d'utilisation finale de la Solution ;
- Un ensemble de services, notamment d'hébergement des données, de maintenance de la Solution et d'assistance technique.

## Article 3 : Documents contractuels

Le présent Contrat ainsi que les documents intitulés « Annexes » constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties, ci-après ensemble désignés par 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 quelconque 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 : Fonctions opérationnelles de la Solution
- Annexe 2 : Offre tarifaire
- Annexe 3 : Charte qualité
- Annexe 4 : Politique de confidentialité
- Annexe 5 : Plan de réversibilité

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.

## Article 4 : Effet, Durée et Reconduction

### Licence annuelle

La Licence annuelle prend effet à compter de la Date de souscription par le Client d'une Licence annuelle, décrite dans l'Offre tarifaire figurant en annexe, lors de la communication au Client de l'Identifiant du Responsable de compte.

La durée de la Licence annuelle est fixée pour une période de douze (12) mois à compter de la Date de souscription.

A l'issue de la période initiale de la Licence annuelle, le Client peut poursuivre le Contrat dans un délai de trente (30) jours, afin soit de renouveler la Licence annuelle expirée, soit de souscrire à l'une des Licences annuelles décrites dans l'Offre tarifaire figurant en annexe, et pour une nouvelle période de douze (12) mois.

En cours de période, le Client peut faire évoluer la Licence annuelle et souscrire à l'une des Licences annuelles supérieures décrites dans l'Offre tarifaire figurant en annexe. La souscription emporte la conclusion d'un nouveau contrat pour une période de douze (12) mois avec remboursement au *pro rata temporis* de la Licence annuelle remplacée.

A défaut de renouvellement les accès à la Solution seront bloqués et le Client pourra récupérer ses Données conformément à l'article « Réversibilité » du présent Contrat.

### Licence temporaire

La Licence temporaire prend effet à compter de la Date de souscription par le Client d'une Licence temporaire, décrite dans l'Offre tarifaire figurant en annexe, lors de l'achat en ligne via l'interface de la Solution par le Client.

La Licence temporaire est valable trente (30) jours calendaires et ne peut être souscrite qu'en complément d'une Licence annuelle en cours de validité et n'expirant pas dans les trente (30) jours.

### Offre découverte

Le Client peut souscrire une seule fois à l'offre découverte décrite dans l'Offre tarifaire figurant en annexe. Cette offre découverte lui permet d'évaluer gratuitement tout ou partie de la Solution, pendant une période de quinze (15) jours calendaires.

A l'issue de cette période et à défaut de souscription à l'une des offres de Licences annuelles décrites dans l'Offre tarifaire figurant en annexe, les accès à la Solution seront bloqués.

Durant les trente (30) jours suivant la souscription à l'offre découverte, le Client pourra souscrire à une des offres de Licences annuelles décrites dans l'Offre tarifaire figurant en annexe et le présent Contrat s'appliquera.

Au-delà des trente (30) jours suivant la souscription à l'offre découverte, et à défaut de souscription à une des offres de Licences annuelles décrites dans l'Offre tarifaire figurant en annexe, les Données du Client seront détruites et le Client ne pourra pas les récupérer. L'article « Réversibilité » du présent Contrat ne s'applique pas à l'offre découverte.

## Article 5 : Description de la Solution

### 5.1 Solution eRaft

Le Prestataire met à disposition du Client la Solution accessible à l'adresse <https://www.eraft.fr> sur sa plate-forme par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'article « Droits d'utilisation », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive la Solution.

Le Prestataire assure l'hébergement de données, la maintenance et la sécurité de la Solution.

Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données dans les conditions définies dans la Charte qualité figurant en annexe.

Les prestations sont assurées conformément à la Charte qualité figurant en annexe.

### 5.2 Réseau internet

Le moyen d'accès au réseau internet est au choix du Client. 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 produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

### 5.3 Accès à la Solution

Le droit d'accéder à la Solution est strictement réservé au Client qui peut se faire assister d'un Tiers dans les conditions définies à l'article Droits d'utilisation.

Le Client peut se connecter à tout moment, à l'exception des périodes de maintenance, à savoir :

- 24 heures sur 24
- 7 jours sur 7 y compris les dimanches et jours fériés.

Tous les horaires cités dans le présent Contrat appartiennent au fuseau horaire Paris / France.

L'accès s'effectue :

- A partir des terminaux de l'Utilisateur ;
- Au moyen des Identifiants fournis aux Utilisateurs.

Le Client utilise l'Identifiant communiqué au Responsable de compte lors de la première connexion à la Solution et il le modifie pour les connexions ultérieures. Le Client a ensuite la responsabilité de gérer dans la Solution ses Utilisateurs, Administrateurs et leurs Identifiants. Les Utilisateurs doivent correspondre à des personnes physiques et le Client s'engage à ne pas créer d'Utilisateur anonyme et/ou générique.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité de la solution, 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 peuvent être changés ou réinitialisés uniquement par un Administrateur du 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 codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Contrat n'a accès à la Solution. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informe le Prestataire sans délai et le confirme par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'Identifiants, le Client suspend les Identifiants concernés dans la Solution et en informe le Prestataire sans délai.

### 5.4 Hébergement

La Solution est hébergée sur la plate-forme du Prestataire dans des Datacenters situés prioritairement en France et à défaut au sein de l'Union Européenne.

L'hébergement est un Cloud Public et le Client peut bénéficier d'un Cloud Privé, sur la plate-forme du Prestataire, tel que précisé dans l'article « Prestations optionnelles ».

Ces Datacenters sont gérés par une entreprise française spécialisée dans les services de Cloud Computing : OVH 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix.

## Article 6 : Niveaux de services

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 de la Solution. En outre, le Prestataire exécute ses prestations conformément à la Charte qualité figurant en annexe. Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité des services, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie indiqués dans l'Offre tarifaire figurant en annexe et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en termes de capacité de traitement.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées aux heures déterminées aux présentes.

Le Prestataire garantit la mise en œuvre de la Solution conforme à la Charte qualité figurant en annexe.

La Solution peut être occasionnellement suspendue en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la plate-forme du Prestataire. En cas d'interruption de la Solution pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après dans l'article « Support et 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.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Le Prestataire est responsable de toutes conséquences d'une interruption ou d'une suspension de la Solution pour maintenance si la présente procédure n'a pas été respectée par le Prestataire et en particulier s'il n'a pas averti le Client suffisamment à l'avance afin de lui permettre d'anticiper la suspension de maintenance et d'adapter, le cas échéant, son exploitation.

## Article 7 : Droits d'utilisation

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

Le Client ne peut utiliser la Solution que pour ses propres besoins. En particulier, la Licence n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation de la Solution, pour les recettes de son(s) propre(s) Logiciel(s), à l'exclusion de toute autre finalité.

La Licence est concédée pour un Utilisateur, personne physique, défini. Le Client s'engage à ne pas créer d'Utilisateur anonyme et/ou générique. Le Client fournira, à la demande du Prestataire, la liste des Utilisateurs. L'Utilisateur peut être un Tiers intervenant pour le compte du Client en assistance à la recette du Logiciel.

La Licence annuelle est souscrite pour le nombre d'Utilisateurs mentionné lors de la souscription. La Licence temporaire permet au Client titulaire d'une Licence annuelle d'ajouter des Utilisateurs.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre la Solution conformément à sa destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

## Article 8 : Garantie d'éviction

Le Prestataire déclare et garantit :

- Que la Solution qu'il a développée est originale 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 la Solution n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers.

## Article 9 : Support et maintenance

Le Prestataire assure le support et la maintenance évolutive de la Solution.

Le Client identifie dans la Solution des Utilisateurs particuliers, nommés « Points de contact », qui peuvent effectuer des signalements au support via un formulaire directement dans la Solution. Le nombre de Points de contact autorisés est défini dans l'Offre tarifaire figurant en annexe. Les signalements peuvent être aussi envoyés par courriel au Prestataire à l'adresse [support@eraft.fr](mailto:support@eraft.fr).

Le Prestataire procède au diagnostic et met ensuite en œuvre la résolution.

- (a) En cas d'incident bloquant, la prise en compte du signalement intervient sous deux (2) heures ouvrées. Le Prestataire s'efforce de corriger ou propose une solution de contournement dans les meilleurs délais et quoiqu'il en soit inférieur à deux (2) jours ouvrés.
- (b) En cas d'incident majeur, la prise en compte du signalement est effectuée dans les quatre (4) heures ouvrables. Le Prestataire s'efforce de corriger et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause dans les deux (2) jours ouvrés.
- (c) En cas d'incident mineur, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais. Le Prestataire propose la correction dans une nouvelle version de la Solution qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

Les heures ouvrées s'entendent du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Le Client bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles de la Solution. Le Prestataire s'engage à transmettre les documentations mises à jour.

Les corrections et évolutions de la Solution sont expressément soumises au Contrat.

En cas de maintenance nécessitant l'arrêt ou engendrant une dégradation de la Solution, le Client sera averti :

- Au moins quarante-huit (48) heures ouvrées à l'avance ;
- Des impacts sur la Solution et des mesures à prendre le cas échéant ;
- De la date et de l'heure de début et de fin d'intervention.

Le Prestataire garantit que les mises à niveau et nouvelles versions n'entraîneront aucune régression de la Solution en termes de performances et de fonctionnalités.

## Article 10 : Assistance aux Utilisateurs

Le Client identifie dans la Solution des Utilisateurs particuliers, nommés « Points de contact », qui pourront effectuer des signalements au support via un formulaire directement dans la Solution. Le nombre de points de contact autorisés est défini dans l'Offre tarifaire figurant en annexe.

## Article 11 : Services

Sur demande du Client, le Prestataire peut fournir dans des conditions à définir d'un commun accord des Services complémentaires et notamment :

- Des prestations de formation standard ou spécifique à la Solution ;
- Des prestations d'assistance à la conduite de recette fonctionnelle ;
- Des prestations d'importation de données dans la Solution à partir de fichiers de données du Client ;
- Un hébergement Cloud Privé sur la plate-forme du Prestataire.

Ces Services feront l'objet d'une tarification et d'un contrat spécifique entre le Client et le Prestataire.

## Article 12 : Traitement et Protection des données personnelles

Le traitement et la protection des données personnelles sont décrits dans la Politique de confidentialité figurant en annexe.

Cette Politique de confidentialité est complétée par les articles « Responsabilité », « Audit Technique », « Réversibilité » et « Confidentialité » du présent document.

## Article 13 : Audit technique

Le Client, après en avoir avisé le Prestataire par écrit avec un préavis minimum de trente (30) jours calendaires, pourra faire procéder, à ses frais, à un audit des conditions d'exploitation de la Solution et, plus

généralement, du respect par le Prestataire des référentiels techniques et de sécurité notamment en matière de protection des données de la Charte qualité figurant en annexe. À ce titre, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent du Prestataire sur le marché du SaaS qui devra être validé par le Prestataire et qui devra signer un engagement de confidentialité.

L'audit doit être mené dans les strictes limites décrites ci-dessus et ne pourra porter sur les données financières, comptables et commerciales du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à collaborer de bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

L'audit sera mené durant les heures de travail du Prestataire.

Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque Partie et sera examiné conjointement par les Parties qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

## Article 14 : Conditions financières

### 14.1 Redevances

#### Licence annuelle

Les tarifs des Licences annuelles figurent dans le document Offre tarifaire figurant en annexe. Il est expressément convenu que le montant des Licences annuelles facturé par le Prestataire sera révisé en cas de renouvellement du Contrat en fonction de l'indice du Coût Horaire du travail tous salariés des entreprises de la Fédération Syntec selon la formule  $P1=P0 \times (S1/S0)$  :

- P1 : prix révisé
- P0 : prix contractuel d'origine
- S0 : indice SYNTEC de référence à la date de signature du contrat
- S1 : dernier indice publié à la date de révision

Les Parties conviennent d'écarter l'article 1223 du Code Civil.

#### Licence temporaire

Les tarifs des Licences temporaires figurent à titre indicatif dans le document Offre tarifaire figurant en annexe. Il est expressément convenu que le montant des Licences temporaires sera facturé par le Prestataire au tarif en vigueur à la Date de souscription par le Client.

### 14.2 Modalités de paiement

Nonobstant la durée d'engagement, la Solution est facturée à la Date de souscription.

Les redevances sont indiquées en euros et s'entendent hors taxes et hors frais.

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

Les factures sont payables dans les trente (30) jours date de facture, par virement ou prélèvement bancaire.

### 14.3 Défaut de paiement

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base du taux directeur de la Banque Centrale Européenne en vigueur majoré de dix (10) pour cent ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros.

Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, notamment en cas de recours à un cabinet chargé des relances et mises en demeure, une indemnisation complémentaire sur justification sera demandée au Client.

En cas de retard de paiement et après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse, le Prestataire pourra également suspendre la solution après un préavis de quinze (15) jours.

Le Client qui entend contester une facture devra le notifier par écrit au Prestataire en motivant sa contestation avant la date d'échéance de ladite facture. Le Client pourra suspendre ses obligations, après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter adressée au Prestataire par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse. Le Client ne pourra, en aucun cas, suspendre ses obligations sans manquement avéré et prouvé du Prestataire.

## Article 15 : Propriété intellectuelle

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

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément de la Solution mise 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 la Solution. La mise à disposition temporaire de la Solution 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 de la Solution, ou toute documentation la 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.

## Article 16 : Responsabilité

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 de la Solution ou 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 à la date de survenance du fait générateur de responsabilité par heure d'interruption de la Solution.

Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé à la Solution au moyen des Identifiants remis au Client.

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 de la Solution. 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.

Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via la Solution. Le Client demeure le seul propriétaire des Données.

## Article 17 : Assurances

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

## Article 18 : Résiliation

### 18.1 Résiliation pour manquement

Le Contrat pourra être résilié de plein droit par le Prestataire, en cas de non-paiement total ou partiel du Client, persistant trente (30) jours après réception par le Client d'une mise en demeure adressée par lettre



recommandée avec accusé de réception, restée sans effet ou suite. Le Prestataire pourra suspendre l'accès à la Solution trente (30) jours après envoi d'une mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet ou suite.

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une des obligations mises à sa charge dans le cadre du Contrat non réparé dans un délai de trente (30) jours suivant la notification de ce manquement, ou immédiatement en cas de manquement non réparable, l'autre Partie pourra de plein droit résilier le Contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans préjudice de tout autre recours qui lui est ouvert.

## 18.2 Résiliation en cas de force majeure

Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle de l'une des Parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par cette même Partie.

En outre, les Parties assimilent conventionnellement à des cas de force majeure, outre ceux retenus habituellement par la jurisprudence des cours et des tribunaux français, les événements suivants lorsqu'ils empêchent totalement ou partiellement l'exécution de leurs obligations :

- Blocage du fonctionnement des télécommunications ou des réseaux électroniques ;
- Destructures totales ou partielles dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, virus, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- Catastrophes naturelles au sens de la loi n°82-600 du 13 juillet 1982.

En cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini ci-dessus, les Parties conviennent expressément de déroger à l'application de l'article 1218 du Code civil en ce qui concerne les effets de la force majeure et de procéder comme suit :

Il appartient à la Partie subissant le cas de force majeure d'en informer l'autre Partie dans les deux (2) jours de sa connaissance de l'empêchement et d'en justifier. Pendant la durée du cas de force majeure tel que défini ci-dessus, toutes les obligations des Parties seront suspendues. Passé le délai d'un (1) mois, et dans l'hypothèse où cet événement existerait toujours, l'une ou l'autre des Parties pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre Partie. Le Contrat sera considéré comme résilié dès réception de ladite lettre, sans indemnité ou paiement d'une quelconque somme de part et d'autre.

## 18.3 Résiliation pour convenance

Aucune des Parties ne pourra, en aucun cas, résoudre unilatéralement le contrat.

## Article 19 Réversibilité des Données

En cas de cessation de la relation contractuelle, sauf en cas de résiliation pour manquement, le Prestataire s'engage dès la première demande dans un délai de trente (30) jours du Client formulée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trente (30) jours à la date de réception de cette demande :

- A détruire gratuitement l'ensemble des Données lui appartenant, y compris les copies ce qui signifie que celles-ci ne peuvent ni être restaurées, ni être reconstruites par le Prestataire ;
- A restituer gratuitement l'ensemble des Données lui appartenant tel que décrit dans le Plan de réversibilité figurant en annexe. Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données. Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire. Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement de la Charte qualité figurant en annexe ne seront pas applicables.

Au plus tard au terme fixé entre les Parties, et à défaut soixante (60) jours après la cessation de la relation contractuelle, le Prestataire détruira gratuitement toutes les Données y compris les copies ce qui signifie que celles-ci ne peuvent ni être restaurées, ni être reconstruites par le Prestataire.

Après avoir détruit les Données, le Prestataire le confirmera par écrit au Client. Dans le cas où la destruction ou l'effacement des Données se révélerait impossible pour des raisons techniques, le Prestataire en informera immédiatement le Client et prendra toutes les mesures nécessaires afin :

- D'arriver à un résultat qui se rapproche le plus possible d'une suppression complète et permanente des Données et de procéder à une anonymisation complète et effective des données restantes et ;
- De rendre indisponibles à des fins de traitement ultérieur, les Données n'ayant pas pu être supprimées ou ayant été anonymisées.

### **Article 20 : 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 douze (12) 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 douze (12) fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

### **Article 21 : Confidentialité**

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations 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 cinq (5) ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

### **Article 22 : 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.

### **Article 23 : Élection 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 (8) jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

### **Article 24 : Droit applicable**

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

## Article 25 : Médiation

Tout litige qui pourrait naître à l'occasion de l'application du présent Contrat fera en premier lieu l'objet d'une médiation qui sera demandée à la Plate-forme de Médiation et d'Arbitrage d'Alsace (CCI Alsace Eurométropole – 10 place Gutenberg – CS 70 012 67081 – Strasbourg Cedex).

Les Parties s'engagent à payer chacune la moitié des frais de médiation et à apporter toute la collaboration nécessaire à la recherche d'une solution amiable.

Enfin, elles s'engagent à garder strictement confidentiels tous les échanges de paroles, de courriers ou de documents qui auront lieu au cours de la procédure de médiation.

## Article 26 : Attribution de compétences

Dans le cas où un litige commercial ne pourrait être résolu par accord amiable ou par médiation entre les Parties, les difficultés relatives à l'application des clauses du Contrat seront soumises à la Chambre Commerciale du Tribunal de Grande Instance de Strasbourg, à qui les Parties donnent compétence territoriale.

Dans le cas où un différend relatif à la propriété intellectuelle ne pourrait être résolu par accord amiable ou par médiation entre les Parties, les difficultés relatives à l'application des clauses du Contrat seront soumises à la compétence du Tribunal de Grande Instance de Nancy.

Fait à Strasbourg,

En autant d'exemplaires originaux que de Parties,

Le [jj/mm/aa],

Le Prestataire  
Représenté par  
Signature

Le Client  
Représenté par  
Signature

## Annexe 1 : Fonctions opérationnelles

L'ensemble des fonctions suivantes sont décrites dans le « Guide d'utilisateur » disponible en ligne :

- Gestion des projets
- Gestion des scénarios
- Gestion des cahiers de recette
- Gestion des fiches de fait de technique
- Gestion des utilisateurs
- Tableau de bord
- Envoi de documents par courriels

## Annexe 2 : Offre tarifaire

### Offre découverte

Licence Utilisateur	Licence Administrateur	Licence Responsable de compte	Point de contact	Volume de données (*)
5	1	1	1	10 Go

Offre valable pour une durée de 15 jours calendaires.

### Licence annuelle

Offre	Prix Annuel H.T.	Licence Utilisateur	Licence Administrateur	Licence Responsable de compte	Point de contact	Volume de données (*)
Basic	2 500€	5	1	1	1	10 Go
Starter	5 000€	25	2	1	2	10 Go
Premium	7 500€	50	2	1	2	15 Go
Premium+	12 000€	100	3	1	3	20 Go

Plus de 100 utilisateurs : sur devis

(\*) Volume des pièces jointes importées dans la Solution au format PDF, PNG, JPEG / Pas de limitation des données de la base de données.

### Licence temporaire

Pour la licence annuelle	Prix Mensuel H.T.	Licence Utilisateur
Basic	260€	5
Starter	110€	5
Premium	80€	5
Premium+	65€	5

Les licences temporaires sont valables 30 jours calendaires et ne peuvent être souscrites qu'en complément d'une licence annuelle en cours de validité. Tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> juin 2019 susceptible de modification.

## Annexe 3 : Charte qualité

### Disponibilité et Continuité

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser la Solution concerné aux heures déterminées au Contrat.

A l'exception des périodes de maintenance, le taux de disponibilité garanti est de 98% calculé l'aide de la formule (Minutes Disponibles Maximum - Minutes Indisponibilité) / Minutes Disponibles Maximum x 100.

## Sécurité et Confidentialité

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

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

## Sauvegarde

Le Prestataire a mis en place une sauvegarde des Données à raison d'une sauvegarde quotidienne à 23h et avant toute intervention de maintenance.

Les sauvegardes sont conservées pendant trente (30) jours consécutifs :

- Sur le serveur hébergeant les Données du Client ;
- Sur un serveur hébergé dans un Datacenter autre que celui hébergeant les Données du Client.

Les Données sauvegardées sont les suivantes : données de la base de données et pièces jointes importées dans la Solution.

Le délai de restauration des sauvegardes est de deux (2) jours ouvrés maximum.

## Intégrité

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces 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 est applicable et que les données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.

L'intégrité du traitement s'entend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

## Annexe 4 : Politique de confidentialité

Voir le document joint « Politique de confidentialité » disponible en ligne [eRaft-PDC](#).

## Annexe 5 : Plan de réversibilité

Les Données sont restituées au Client par le Prestataire conformément à l'article Réversibilité dans les conditions mentionnées ci-dessous.

### Etat des données

Les Données sont restituées en état au jour de la réception par le Prestataire de la demande de réversibilité du Client sans l'historique des créations, des modifications ou des suppressions de Données durant l'utilisation de la Solution dans le cadre du Contrat.

### Format des fichiers de données

- Les fichiers sont fournis au format CSV variante française.
- Les champs sont séparés par des points-virgules.
- Les champs texte ne sont pas délimités pas des guillemets.
- Les champs date sont au format AAAAMMJJ et ceux date-heure au format AAAAMMJJHHMMSS.

### Liste des fichiers de données

- Projet
- Projet – Liste des responsables
- Projet – Liste des profils

- Projet – Liste des zones, quartiers, ilots, blocs
- Scénario
- Scénario – Liste des étapes
- Cahier de recette
- Cahier de recette – Liste des scénarios
- Campagne
- Campagne – Liste des cahiers de recette avec leur synthèse
- Campagne – Liste des scénarios par cahier de recette avec leur synthèse
- Campagne – Liste des étapes par scénario et par cahier de recette avec leur synthèse
- Fiche de fait technique
- Utilisateur

#### Liste des documents

- Fiche de fait technique – Pièces jointes