

# Conditions Générales d'Utilisation du Service SaaS

## ARTICLE 1. PRÉAMBULE

Le Service proposé par Eksaé est conçu pour satisfaire les besoins du plus grand nombre d'utilisateurs.

Eksaé, dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant le Service dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins propres. A cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander à Eksaé toute information complémentaire et/ou d'assister à une démonstration supplémentaire du Service, à défaut de quoi, le Client reconnaît avoir été suffisamment informé.

Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte par Eksaé dans le cadre du Contrat sauf validation expresse de Eksaé intervenue avant la signature des présentes pour figurer en annexe des présentes. La fourniture par Eksaé d'adaptation des Services aux besoins exprimés par le Client ne peut être effectuée par Eksaé que dans le cadre d'un contrat spécifique non régi par les présentes conditions générales d'utilisation de services SaaS.

Le Client est informé que les Prestations proposées par Eksaé sont nécessaires à la bonne utilisation du Service. Dès lors, il appartient au Client, de mettre en œuvre tout moyen permettant l'acquisition des compétences nécessaires à l'utilisation du service par ses collaborateurs.

## ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes suivants doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous :

**Client** : désigne la personne morale co-contractante de Eksaé, intervenant dans le cadre de son activité de service public territorial ou d'établissement public à caractère administratif ou industriel et commercial.

**Contrat** : désigne l'ensemble contractuel composé de plusieurs parties et de plusieurs documents, à savoir la partie "Eléments commandés" du "Bon de commande", la partie "Mandat SEPA" si applicable et éditée, les présentes conditions générales d'utilisation de services SaaS ainsi que le Livret Service et les Prérequis Techniques.

Les conditions générales d'utilisation de services SaaS, le Livret Service et les Prérequis Techniques sont consultables et téléchargeables sur le site de Eksaé (<https://www.eksae.fr>) et peuvent également être adressées au Client à première demande et obéissent ainsi à l'Article L441-6 du Code du Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. Eksaé recommande au Client la prise de connaissance des conditions générales d'utilisation de services SaaS, du Livret Service et des Prérequis Techniques par ce moyen d'accès, disponible en permanence.

**Documentation** : désigne les informations fournies par Eksaé sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Service et/ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

**Données Client** : désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est responsable qu'il saisit, renseigne, transmet et traite dans le cadre de son utilisation du Service.

**Données Personnelles** : désigne les données à caractère personnel au sens de la directive 95/46/CE, du règlement 2016/679 (R.G.P.D) et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, ou de toute autre réglementation applicable, que le Client collecte et dans le cadre de son utilisation du Service saisit, renseigne, transmet ou traite.

**Livret Service** : désigne le document décrivant les dispositions particulières en matière de contenu, de limitations, de durée, de Support, de conditions d'exécution et de facturation applicables au Service ainsi que les dispositions qui dérogent aux conditions générales d'utilisation de services SaaS. En tout état de cause les dispositions du Livret Service prévalent sur les dispositions des présentes conditions générales d'utilisation de services SaaS sauf dérogation expresse prévue dans les présentes conditions générales d'utilisation de services SaaS.

**Mandat SEPA** : désigne le formulaire unique de mandat SEPA. Ce mandat se présentera tout d'abord sous forme papier et pourra également se présenter ultérieurement sous forme électronique. Une fois les deux formes de mandat SEPA mises à la disposition du Client par Eksaé, ce dernier sera libre de recourir à l'une ou l'autre de ces formes, tant que Eksaé les mettra à sa disposition.

**Mandat SEPA Interentreprises** : désigne le formulaire unique de mandat SEPA proposé uniquement aux Clients entrant dans le périmètre de la réglementation française et européenne relatives au mandat SEPA interentreprises, dont notamment, les personnes morales et les personnes physiques agissant dans le cadre de leur activité commerciale, professionnelle ou associative, et accepté par leur établissement de crédit. Ce mandat se présentera tout d'abord sous forme papier et pourra également se présenter ultérieurement sous forme électronique. Une fois les deux formes de mandat SEPA mises à la disposition du Client par Eksaé, ce dernier sera libre de recourir à l'une ou l'autre de ces formes, tant que Eksaé les mettra à sa disposition.

**Mises à Jour** : Désigne les améliorations apportées aux services applicatifs standards existantes accessibles au titre du Service, et décidées unilatéralement par Eksaé, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des services applicatifs standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles anomalies du Service par rapport à la Documentation. Les Mises à Jour sont fournies en exécution du Support.

**Prérequis Techniques** : désigne les caractéristiques des matériels et dispositifs informatiques préconisés par Eksaé et devant être mis en œuvre et respectés par le Client pour accéder et utiliser le Service. La dernière version des Pré Requis Techniques est accessible à tout moment sur le site web de Eksaé (<https://www.eksae.fr>) ou à toute autre adresse communiquée par Eksaé. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses matériels et dispositifs informatiques conformément à l'évolution des Prérequis Techniques.

**Portail** : désigne le portail de services web que Eksaé met à disposition de sa clientèle. Le Portail est accessible à l'adresse <https://portailclient.eksae.fr> ou à toute autre adresse de site communiquée par Eksaé.

**Poste de Travail Utilisateurs** : désigne les matériels et dispositifs informatiques du Client lui permettant d'accéder au Service. Le Poste de travail Utilisateurs devra être conforme aux Prérequis Techniques de l'offre souscrite en Saas.

**Prestations** : désigne les prestations de mise en œuvre concernant le Service (analyse, paramétrage, formation) proposées par Eksaé et souscrites par le Client par le biais d'un Bon de Commande. Les termes et conditions dans lesquels Eksaé s'engage à fournir les Prestations au Client sont décrits dans les Conditions Générales Prestations disponibles sur le site <https://www.eksae.fr>.

**RUM** : désigne la référence unique du Mandat SEPA.

**SEPA** : désigne l'acronyme signifiant Single European Payment Area désignant l'espace de paiement en euro unifié permettant d'harmoniser et de sécuriser les moyens de paiement entre les pays membres et conduisant à la création de nouveaux instruments de paiement comme le prélèvement et le virement SEPA.

**Service** : désigne les services applicatifs standards délivrés en ligne, ainsi que le Support, facturés sous forme de souscription à un abonnement ou de relevés de consommation. Le Service est destiné à un usage professionnel. Le Service a été conçu et développé pour le marché français, il ne peut être recommandé en l'état que pour des Clients situés en France.

**Service en ligne tiers** : désigne un service dont un tiers est l'auteur, l'éditeur et l'opérateur mais pour lequel Eksaé dispose des droits de distribution. Par conséquent ce service est soumis d'une part à des conditions générales de vente particulières mises à disposition du Client par Eksaé ou accessibles en ligne sur <https://www.eksae.fr>.

**Support** : désigne l'assistance à l'utilisation du Service. Le Support ne pourra être assuré par Eksaé que dans la mesure où le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

**Utilisateurs** : désigne une personne physique habilitée par le Client, ou un système logique ou physique, pouvant avoir accès au Service pour un usage professionnel, comme défini plus-avant à l'article 5.2.

Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel.

### ARTICLE 3. ACCEPTATION DU CONTRAT

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article 2 et l'avoir dûment accepté sans réserve. Le Contrat est matérialisé par la signature du Bon de commande et/ou de l'autorisation de prélèvement sous forme papier faisant référence aux présentes conditions générales d'utilisation de services SaaS et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification des présentes conditions générales d'utilisation de services SaaS devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. À défaut, toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, Eléments commandés) est réputée nulle et non avenue.

Aux fins de l'acceptation à distance du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les télécopies revêtues de la signature d'un de ses représentants ou préposés, reçues par Eksaé, ont la valeur d'une preuve écrite et peuvent lui être valablement opposées par Eksaé.

L'acceptation du Contrat par voie électronique a, entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

### ARTICLE 4. OBJET

Eksaé s'engage à fournir au Client le Service aux conditions générales d'utilisation de services SaaS définies ci-après et aux conditions du Livret Service correspondant.

## DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES AU SERVICE

### ARTICLE 5. DROIT D'USAGE ET PROPRIETE INTELLECTUELLE

**5.1.** En contrepartie du paiement de l'abonnement stipulé en partie "Eléments commandés" du Bon de commande, Eksaé concède au Client un droit d'usage du Service limité au nombre d'Utilisateurs nommés et/ou à toutes autres unités d'œuvre exprimées sous forme de quantités, seuils ou plafonds, ces éléments étant fixés en partie "Eléments commandés" du "Bon de commande", et le cas échéant dans le Livret Service.

**5.2.** Par Utilisateur nommé, on entend selon les Services et les modalités d'usage :

- soit les utilisateurs, personnes physiques, désignés par le Client disposant d'un identifiant et d'un mot de passe personnel et pouvant accéder au Service ;
- soit les systèmes logiques ou physiques accédant et opérant des traitements avec le Service (postes, device mobile, etc.). Ce droit l'accès au Service est accordé exclusivement pour les besoins professionnels du Client.

**5.3.** Eksaé détient l'ensemble des droits de propriété intellectuelle applicables relatifs au Service ou déclare, lorsqu'un tiers en détient la propriété intellectuelle, avoir obtenu de ce tiers le droit de commercialiser ou distribuer le Service. Le présent Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété relatif au Service, à sa technologie ou aux droits de propriété intellectuelle détenus par Eksaé ou un tiers.

**5.4.** Il est interdit au Client de porter atteinte de quelque manière que ce soit au Service et notamment d'utiliser le Service de manière non-conforme à sa destination et aux conditions fixées par le Contrat. En conséquence, le Client s'interdit notamment d'effectuer une ingénierie inverse du Service en vue d'élaborer un produit ou service concurrent et/ou de copier, reproduire toutes fonctionnalités, fonctions ou tous attributs graphiques du Service. Le Client :

- s'engage à n'utiliser le Service que conformément à sa destination professionnelle, c'est-à-dire conformément à leur Documentation et pour les seuls besoins professionnels de son activité ;
- se porte garant du respect du présent Contrat par les Utilisateurs ;
- est seul responsable des contenus diffusés et/ou téléchargés via les Services et assume l'entière responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la légalité des Données Clients transmises à Eksaé dans le cadre du Service. En particulier, compte tenu de l'usage autorisé du Service par le Client celui-ci s'interdit d'envoyer ou de stocker des données à caractère non professionnel et plus généralement des données à caractère illicite, obscène, diffamatoire ou des données illégales ou en violation du droit d'un tiers, de la protection des mineurs ou de la vie privée ;
- s'engage à ne pas distribuer le Service, l'exploiter à des fins commerciales, le mettre à la disposition de tiers ou le louer sauf dispositions contraires figurant dans le Livret Service correspondant ;
- s'engage à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution du Service ou des données qui y sont contenues ;
- à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés.

## ARTICLE 6. MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE

**6.1.** Eksaé s'engage à fournir le Service conformément aux dispositions du Livret Service correspondant, qui précise notamment le contenu, les limitations, la durée, les procédures associées, les modalités de mise en place des Mises à Jour et du Support.

**6.2.** Le service sera utilisé par le client sous ses seuls contrôles et sous sa seule responsabilité. Par conséquent, relèvent de la responsabilité du client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses Postes de Travail Utilisateur, ses matériels, progiciels, logiciels, mots de passe, notamment contre tout virus et intrusions ;
- le respect de la dernière version à jour des Prérequis Techniques afin d'éviter des conséquences dommageables telles que ralentissements, blocages ou altérations des données ;
- le choix du fournisseur d'accès ou du support de télécommunication ; le Client devant prendre en charge les demandes administratives et contracter les abonnements nécessaires dont il supportera le coût ;
- la désignation, parmi son personnel, d'un contact privilégié de Eksaé agissant en tant qu'administrateur, pour le Client, du Service et notamment pour ce qui concerne les aspects sécurité ;
- l'utilisation des identifiants et des codes d'accès qui lui sont remis par Eksaé à l'occasion de l'exécution du Service. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par ses soins n'a accès au Service ;
- les erreurs commises par son personnel dans l'utilisation du Service et des procédures qui lui permettent de se connecter au Service notamment concernant les moyens d'accès et de navigation internet.

Eksaé sera déchargé de toute responsabilité concernant la nature, le contenu des informations ou des données du Client et l'exploitation qui en découle. De même, Eksaé sera déchargé de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission électronique des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les Postes de Travail Utilisateurs et le point d'accès au Service.

**6.3.** Sont exclus du Service :

- les travaux et interventions concernant l'installation et le bon fonctionnement du Poste de Travail Utilisateur et de l'infrastructure du Client (télécommunications, réseaux, équipements de sécurité) permettant au Client d'accéder et d'utiliser le Service ;
- la résolution de problèmes causés par une erreur ou une mauvaise manipulation des Utilisateurs ;
- les Prestations.

**6.4.** Garantie. Eksaé garantit la conformité de chaque Service avec sa Documentation.

Eksaé ne garantit pas que le Service soit exempt de tous défauts ou aléas mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux dysfonctionnements reproductibles du Service constatés par rapport à sa Documentation. Cette garantie de conformité ne saurait être étendue à une garantie de conformité aux besoins spécifiques ou à l'activité spécifique d'un Client ou d'un Utilisateur. Eksaé ne garantit pas l'aptitude du Service à atteindre des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixé et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure le présent Contrat. Il incombe donc au Client ou à tout tiers mandaté par le Client à cet effet de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins ou à son activité spécifique sur le territoire où le Service est utilisé.

Dans la limite de ce que permet la loi, toute autre garantie que celles exprimées dans le présent article sont expressément exclues.

**6.5.** Il est convenu entre les Parties que Eksaé demeurera en toutes circonstances libre de déterminer sa politique d'industrialisation. Par conséquent, Eksaé pourra sans contrainte concevoir, organiser et dimensionner le Service, le modifier et le faire évoluer et ce, au besoin, avec les partenaires et fournisseurs de son choix sans accord écrit préalable du Client, dès lors que cela ne réduit pas les engagements de Eksaé au titre du présent Contrat.

6.6. Evolutions. Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent, à tout moment, rendre inadaptées les services applicatifs standards accessibles au titre du Service. Eksaé, dans le cadre du Support, fera une Mise à Jour des services applicatifs standard afin qu'ils satisfassent aux nouvelles dispositions légales et ce sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des services applicatifs existants.

Le Client est également informé que l'évolution des technologies et de la demande de sa clientèle peuvent amener Eksaé à réaliser des Mises à Jour, lesquelles pourront entraîner une évolution des Prérequis Techniques dont Eksaé ne pourra en être tenue pour responsable.

6.7. Eksaé pourra modifier le Livret Service en respectant un délai de préavis d'un (1) mois en notifiant le Client et/ou l'un de ses administrateurs du Service par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié. A l'issue du préavis d'un (1) mois suivant la notification par Eksaé de la modification et à défaut de résiliation par le Client intervenue pendant cette période conformément à l'article 14.2, le Livret Service modifié est réputé accepté par le Client. La dernière version du Livret Service est accessible à tout moment sur le site web de Eksaé <https://www.eksae.fr>. Nonobstant ce qui précède, Eksaé pourra modifier le Livret Service afin de se conformer à une loi ou un règlement. Dans cette hypothèse, Eksaé s'efforcera de notifier au Client ces modifications dans un délai raisonnable.

6.8. Tout Service en ligne tiers sera soumis :

- d'une part aux conditions générales de vente particulières de l'auteur concerné qui seront mises à disposition du Client par Eksaé ou accessibles en ligne par le Client selon les informations fournies par Eksaé. Les conditions générales de vente particulières précitées régiront les modalités d'accès au Service en ligne tiers, les modalités de fourniture du Service en ligne tiers, les modalités de protection des Données Client, les dispositions juridiques relatives notamment à la propriété intellectuelle, la garantie, la résiliation, la responsabilité, la loi applicable et la compétence juridictionnelle. Ces conditions devront faire l'objet d'une acceptation par le Client ;

- d'autre part à un Livret Service associé qui sera mis à disposition du Client par Eksaé ou accessible en ligne par le Client selon les informations fournies par Eksaé.

Par conséquent, pour tout Service en ligne tiers, le champ d'application des présentes conditions générales d'utilisation de service SaaS portera exclusivement sur les modalités de durée, de fixation et de révision des prix, les conditions de facturation, les conditions de règlement ainsi que sur les dispositions strictement liées aux prix, conditions de facturation et de règlement.

## ARTICLE 7. DURÉE DU SERVICE

Sauf dispositions contraires et particulières contenues dans un Livret Service, le Service est conclu pour une durée de quarante-huit (48) mois de facturation de l'abonnement.

Il sera ensuite renouvelé par période d'une année par tacite reconduction. La Partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois (3) mois de facturation avant la fin de la période en cours. L'activation d'un Service optionnel complémentaire en cours d'exécution du service ne modifiera pas la durée du Service telle que précisée ci-dessus.

## ARTICLE 8. COLLABORATION

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration loyale, active et permanente entre les Parties.

Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations,
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie,
- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat,
- s'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à Eksaé l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation des Prestations prévues et du Service et faire connaître à Eksaé toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des présentes.

Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des Utilisateurs suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution des présentes.

## ARTICLE 9. RÉSILIATION

### 9.1. Résiliation pour manquement

Le Client pourra demander, par lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation de plein droit du présent Contrat en cas de non-respect par Eksaé, pendant trois mois consécutifs, du taux de disponibilité du Service indiqué dans le Livret Service et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts dans la limite du plafond et des conditions prévus à l'article 15.2 du Contrat. La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après la réception de la lettre précitée par Eksaé, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté. Eksaé pourra demander, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, la résiliation de plein droit du présent Contrat en cas de manquements du Client à ses obligations au titre

des articles 5, 7.4, 12 et 16 et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts. La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après la réception de la lettre précitée par le Client, sauf à ce que ce dernier justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

## **9.2. Résiliation en application de l'article 6.6**

Le Client pourra résilier le Service de manière anticipée, par lettre recommandée avec accusé de réception et sans indemnité de part et d'autre en cas de modification du Livret Service effectuée par Eksaé au titre de l'article 6.6, dès lors que la ou les modifications visent à réduire les engagements de Service de Eksaé portant sur le taux de disponibilité, la gestion des sauvegardes et les conditions d'accès au Support. Le courrier de résiliation devra être adressé par le Client à Eksaé dans le mois qui suit la notification par Eksaé de la modification du Livret Service au titre de l'article 6.6.

La résiliation du Service prendra effet six (6) mois après l'expiration du préavis d'un (1) mois de Eksaé fixé à l'article 6.6 afin de laisser le temps au Client de mettre en place une solution alternative.

## **ARTICLE 10. RESPONSABILITÉS**

10.1. Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, Eksaé, qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumise à une obligation de moyens.

10.2. Eksaé sera responsable uniquement des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles. Dans l'hypothèse où la responsabilité de Eksaé serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée au montant facturé au Client par Eksaé au cours des douze (12) derniers mois précédents l'événement à l'origine de la responsabilité de Eksaé.

10.3. En aucun cas, Eksaé ne pourra être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage imprévisible ou pour tout dommage indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles Eksaé ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

10.4. Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

## **ARTICLE 11. LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

Le Client garantit qu'il utilise les Services fournis par Eksaé dans le respect des lois et règlements applicables, notamment en matière fiscale.

Plus particulièrement, dans l'hypothèse où Eksaé serait tenue pour solidairement responsable par l'administration fiscale du paiement des rappels de droits émis en raison de l'utilisation irrégulière par le Client des Services mis à sa disposition, le Client s'engage à indemniser intégralement Eksaé, soit à hauteur des sommes réclamées par l'administration.

## **ARTICLE 12. FORCE MAJEURE**

12.1. Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

Il est expressément convenu entre les parties que constituent des événements de force majeure au sens de la présente clause les dysfonctionnements des opérateurs télécom et des télécommunications dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les moyens techniques mis en œuvre par Eksaé.

12.2. Dans ce cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'événement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

## **ARTICLE 13. CESSION**

13.1. Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, pourra faire l'objet d'une cession de la part du Client, qu'elle soit totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sous réserve de l'accord écrit préalable de Eksaé.

13.2. Eksaé pourra céder ou transférer le Contrat librement et sans formalités. A compter de la notification écrite de la cession au Client, Eksaé sera libérée de ses obligations au titre du Contrat et ne pourra être tenue pour solidairement responsable de l'exécution du Contrat par le cessionnaire.

## ARTICLE 14. DISPOSITIONS DIVERSES

**14.1** Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des obligations visées au Contrat ne saurait être interprété ultérieurement comme une renonciation à l'obligation en cause.

**14.2.** Le Client accepte que Eksaé puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes, sous sa responsabilité. En cas de sous-traitance, Eksaé restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes du Contrat.

**14.3.** Le Contrat prévaut sur tout autre document, y compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

**14.4.** Si une ou plusieurs stipulations du Contrat étaient tenues pour non valides ou déclarées comme telle en application d'une loi ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leurs forces et portées.

**14.5.** Le Client autorise Eksaé à citer son nom et/ou reproduire son logo dans ses documents commerciaux et annonces de presse et ce sous quelque forme et support que ce soit.

**14.6.** Eksaé sera libre d'utiliser le savoir-faire acquis à l'occasion de l'exécution du Contrat et effectuer des prestations analogues pour le compte d'autres Clients.

**14.7.** Si le Service intègre des fonctionnalités applicatives de comptabilité, le Client est informé qu'en cas de contrôle de sa comptabilité informatisée en France, Eksaé s'engage pendant la durée du Service à :

- tenir à la disposition de l'administration fiscale la documentation utile à la compréhension du fonctionnement et à l'utilisation du Service ;

- coopérer avec le Client dans le cas d'un tel contrôle et l'assister sur demande expresse de celui-ci et contre rémunération à définir d'un commun accord pour répondre à toute demande d'information de l'administration fiscale. Le Client est informé qu'il dispose, afin de satisfaire à ses obligations de conservation des données comptables, de la possibilité d'extraire dans le cadre du Service :

- les livres comptables obligatoires, dans le respect des normes mentionnées à l'article L47-A du Livre des procédures fiscales français ;

- les pièces justificatives dans leur format d'origine si ces pièces sont produites par le Service ;

Le Client est informé que le Service ne constitue pas une solution d'archivage des données comptables et en conséquence il s'engage à procéder lui-même aux opérations d'archivage nécessaires au contrôle de sa comptabilité informatisée.

À l'expiration du Service et pendant la période non prescrite fiscalement relative aux exercices pour lesquels le Client a eu recours au Service, le Client est informé qu'en cas de contrôle de sa comptabilité informatisée en France, Eksaé s'engage à :

- tenir à la disposition de l'administration fiscale la documentation utile à la compréhension du fonctionnement et à l'utilisation du Service ;

- coopérer avec le Client dans le cas d'un tel contrôle et l'assister sur demande expresse de celui-ci et contre rémunération à définir d'un commun accord pour répondre à toute demande d'information de l'administration fiscale.

**14.8.** Eksaé se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine un Service, une prestation ou une fourniture de Eksaé au titre des présentes.

**14.9.** Eksaé et le Client déclarent que les informations fournies et exploitées par le Service de Eksaé font foi entre eux jusqu'à preuve du contraire.

**14.10.** Eksaé s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Service.

**14.11.** Les Parties ont mesuré les risques liés à l'exécution du Contrat, qu'elles acceptent et assument, et renoncent en conséquence à en renégocier les termes quelles que soient les circonstances. Il est donc expressément agréé entre les Parties que l'application de l'article 1195 du Code civil est écartée.

## ARTICLE 15. LOI ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

LE PRESENT CONTRAT EST SOUMIS A LA LOI FRANÇAISE TANT POUR LES REGLES DE FORME QUE POUR LES REGLES DE FOND. A DEFAUT DE RESOLUTION AMIABLE, EN CAS DE LITIGE COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF COMPETENT NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.

## DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE

### ARTICLE 16. DONNEES CLIENT

#### **16.1. Localisation des données client**

Les Données Client sont localisées dans un ou plusieurs sites situés en France sauf dispositions contraires stipulées dans un Livret Service.

Dès lors que les Données Personnelles sont :

- collectées par le Client hors du Pays de localisation des données avant d'y être transférées au titre du Service, et/ou

- transférées par le Client, ou par Eksaé sur instruction du Client, hors du Pays de localisation des données, il relève de la responsabilité du Client de s'assurer que la collecte, le traitement et/ou le transfert de Données Personnelles

dans le Pays de localisation des données est autorisé par les législations locales applicables ou à défaut et lorsque cela est légalement possible d'encadrer ces transferts par des outils juridiques adéquats.

Lorsque le Pays de localisation des données est la France, Eksaé s'engage à ne pas transférer les sites où sont localisées les Données Client en dehors de la France sans l'accord préalable du Client.

#### **16.2. Non utilisation des données client**

Le Client est et demeure responsable des Données Client.

Sauf utilisation décrite à l'article 7.3, Eksaé s'interdit d'utiliser, modifier, céder ou transférer à un tiers, en totalité ou en partie, à titre onéreux ou gratuit, les Données Client qui auront pu lui être communiquées par le Client à l'occasion de l'exécution du Service.

#### **16.3. Utilisation des informations statistiques**

Par exception à l'article 7.2 l'engagement de Eksaé de non-utilisation des Données Client ne concernera pas les opérations nécessaires à l'établissement par Eksaé de ses factures et statistiques d'utilisation ainsi qu'à la fourniture de toute explication concernant l'exécution du Service.

De même, Eksaé pourra compiler des informations statistiques agrégées et rendues anonymes et pourra les rendre publiques à condition qu'elles n'identifient pas les informations confidentielles du Client et qu'elles ne comprennent aucune donnée directement ou indirectement nominative. Eksaé conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur les résultats de ces traitements statistiques.

Déclarations relatives aux données client

Il est rappelé qu'au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, et du règlement 2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données (R.G.P.D), Eksaé agit en qualité de sous- traitant, sur instructions du Client, lequel est qualifié de responsable du traitement de Données Personnelles mis en œuvre grâce au Service. En conséquence, le Client est informé qu'il lui appartient de procéder, sous sa seule responsabilité, aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant tout traitement qu'il effectue et données qu'il traite à partir du Service. Plus généralement, il appartiendra au Client de se mettre en conformité avec toute législation locale applicable exigeant un procédé particulier de déclaration administrative relative aux Données Personnelles. Le Client garantit respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la Loi Informatique et Libertés et/ou des législations locales relatives aux Données Personnelles applicables.

#### **16.3. Récupération et restitution des données**

A l'échéance du Service et/ou en cas de résiliation du Contrat, les accès au Service sont fermés le dernier jour du Service ou le jour de la résiliation du Contrat.

Le Client devra donc avoir, avant cette échéance, récupéré les Données Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service ou avoir demandé à Eksaé la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client.

Sauf dispositions contraires stipulées dans un Livret Service, cette restitution sera effectuée dans un format standard du marché choisi par Eksaé et sera mise à disposition du Client sous la forme d'un téléchargement ou si le volume est trop important, par envoi d'un support externe et ce, dans le cadre d'une prestation facturable dans la limite du coût du support externe et de son envoi sécurisé.

Sauf dispositions contraires stipulées dans un Livret Service, à partir du soixantième (60ème) jour à compter du jour de l'échéance du Service ou de la résiliation du Contrat, le processus d'effacement des Données Client sera enclenché aux fins de les rendre inutilisables. Cet effacement s'effectuera sur les données de production ainsi que sur les données sauvegardées et ce, en fonction des durées de rétention des sauvegardes.

#### **16.4. Confidentialité**

Toutes les informations, toutes les données (notamment les Données Client), tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), échangées entre les Parties ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du Contrat seront considérées comme confidentielles (ci-après les "Informations Confidentielles").

Chacune des Parties s'engage à utiliser les Informations Confidentielles que dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à protéger les Informations Confidentielles et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, filiales et sous- traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des informations communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

Chacune des Parties sera dégagée de ses obligations de confidentialité en ce qui concerne toutes les informations (i) qui étaient en possession de cette Partie avant leur divulgation par l'autre Partie sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date d'acceptation du Contrat ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non- respect par cette Partie de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par cette Partie, ou (iv) dont la divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant cinq (5) ans suivant sa cessation.

A ce titre, dès l'échéance ou la résiliation du présent Contrat, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les informations confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

## ARTICLE 17. DROITS D'ACCES AU SERVICE

### 17.1. L'administration des utilisateurs

La création de l'environnement du Client est de la responsabilité de Eksaé et ce, sur la base des instructions fournies par le Client dans le Bon de Commande.

La création du compte de l'administrateur Client est également de la responsabilité de Eksaé. Le mot de passe initial de l'administrateur est attribué automatiquement par le Service et est communiqué au Client par Eksaé. Ce mot de passe peut être modifié ultérieurement par l'administrateur Client.

La gestion des comptes utilisateurs est de la responsabilité du Client. Le Client crée ces comptes et les supprime.

L'attribution des droits associés dans le Service aux comptes utilisateurs sont à la charge du Client.

Le Client doit veiller à la non-divulgaration des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées.

En cas de vol ou détournement de ces derniers, il appartient au Client de les désactiver.

### 17.2. Droits d'accès des Référents Techniques SaaS

Eksaé identifie, pour chaque offre disponible en SaaS, un référent qui sera en charge des interventions techniques liées à l'offre.

Les Référents Techniques SaaS peuvent, pour l'offre qui les concerne, accéder aux serveurs applicatifs du Datacenter, selon le principe de privilège minimum. Chaque Référent Technique ne peut intervenir que sur les serveurs applicatifs des offres pour lesquelles il est référent.

Aucun Référent Technique SaaS n'accède aux serveurs de base de données d'un client.

### 17.3. Réalisation des prestations

Pour permettre la réalisation des Prestations nécessitant l'accès au Service, Eksaé mettra en œuvre les mesures nécessaires pour ne permettre l'accès au Service qu'aux personnes autorisées par le Client et Eksaé.

## ARTICLE 18. SECURITE DU SERVICE

### 18.1. Politique de sécurité

Les activités SaaS d'Eksaé, les stratégies de sécurité d'accès aux locaux Eksaé et les processus de recrutement Eksaé sont encadrées par une politique de sécurité de l'information (PSSI). Cette politique a été définie et mise en place courant 2020. Elle se base sur les principes et les bonnes pratiques des normes ISO 27001 et ISO 27002. Elle constitue un élément du contrat de travail de tout collaborateur Eksaé.

La PSSI Eksaé est exclusivement publiée dans son intranet. Elle peut être révisée tous les 18 mois. Les Référents Techniques SaaS de chaque offre sont automatiquement prévenus de toute modification.

La PSSI Eksaé ne peut être portée à la connaissance d'une personne étrangère à Eksaé dans son intégralité.

Dans certains cas particuliers soumis à l'autorisation expresse du Référent Sécurité Eksaé, certains extraits de la PSSI pourront être fournis au Client.

### 18.2. Sécurité des connexions client

Afin de garantir la confidentialité des données en transit entre le Poste de Travail Utilisateur et le point d'accès au Service toutes les connexions sont sécurisées. Les flux de données, qui empruntent des réseaux de télécommunications non sécurisés, utilisent des protocoles de sécurité reconnus comme par exemple le HTTPS (basé sur SSL/TLS Secure Socket Layer/Transport Layer Security ou SFTP (basé sur Secure Shell - SSH).

Les détails techniques des protocoles de connexion au Service sont décrits dans les Prérequis Techniques de l'offre concernée.

### 18.3. Sécurité des données client

Eksaé s'engage à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité des Données Client afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.

En conséquence, Eksaé s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les obligations liées à la confidentialité des Données Client détaillées dans la PSSI.

Eksaé assurera une complète étanchéité entre les Données Client et les données des autres Clients.

## DISPOSITIONS FINANCIERES

### ARTICLE 19. PRIX

Les prix des éléments commandés sont indiqués en Euros Hors Taxes et figurent en partie "Eléments commandés" du Bon de commande.

### ARTICLE 20. FACTURATION ET REGLEMENT DES FRAIS DE MISE EN SERVICE.

La mise en Service sera facturée dès son achèvement.

Les factures de Eksaé concernant les frais de mise en Service seront réglées par le Client sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture par virement.



## ARTICLE 21. FACTURATION ET REGLEMENT DES SERVICES

Sauf dispositions contraires et particulières contenues dans un Livret Service, le Service sera facturé :

- mensuellement terme à échoir lorsqu'il s'agit d'un abonnement ;
- mensuellement terme échu lorsqu'il s'agit de consommations.

Par dérogation expresse à tous Livrets Services, Eksaé se réserve le droit de facturer le Service annuellement terme à échoir associé à un règlement par prélèvement automatique si le montant des Services commandés par le Client est inférieur à 1500 euros HT par an.

Par ailleurs, concernant les Clients ayant souscrits à des services auprès de Eksaé au titre de plusieurs contrats, Eksaé se réserve également le droit de facturer via une facture unique les Services commandés au titre du présent Contrat ainsi que les services commandés au titre de contrats antérieurs, cette facturation unique pouvant être annuelle si le montant cumulé de facturation est inférieur à 1500 euros HT par an.

Concernant les commandes portant sur des Services ayant des périodicités de facturations différentes, Eksaé se réserve le droit d'appliquer une même périodicité de facturation à l'ensemble des Services. Étant ici précisé que cette périodicité sera celle appliquée au(x) Service(s) représentant la part prépondérante du montant total des Services.

La première facturation de l'abonnement interviendra à la date de communication par Eksaé au Client des codes d'accès au Service, ou à défaut le premier jour du mois suivant.

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés en Partie "Éléments commandés" du Bon de commande, fera l'objet d'une facturation, par Eksaé, du prix de l'abonnement associée à une facturation de régularisation couvrant l'ensemble des périodes depuis la survenance du dépassement.

Dans tous les cas la facturation des Services sera effectuée par Eksaé sur la base de périodes calendaires civiles (trimestres, années) et non de périodes anniversaires. Le cas échéant la première et/ou la dernière facturation seront émises au prorata.

Pour le Service, les factures de Eksaé seront réglées par le Client par virement sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture.

Dans l'éventualité où le Client souhaiterait que Eksaé respecte un de ses usages propres en vue du règlement des factures émises en vertu du présent Contrat (mention particulière inscrite sur les factures, procédé de communication particulier des factures, etc...), il convient de communiquer cet usage à Eksaé avant la signature du présent Contrat afin qu'il soit pris en compte et indiqué dans des conditions particulières au présent Contrat. A défaut, le non-respect de ces usages propres au Client ne pourra en aucun cas constituer un motif d'absence ou de retard de règlement par le Client des factures de Eksaé.

Conformément à l'article 39 de la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013, le retard de paiement fait courir, de plein droit et sans autre formalité, des intérêts moratoires dont le taux est fixé par décret à compter du jour suivant l'expiration du délai de paiement ou l'échéance prévue au contrat.

En application de la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par Eksaé. Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, Eksaé pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies.

Eksaé se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre le Service et toute prestation en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier.

Pendant la durée initiale des Services, Eksaé pourra, une fois par année civile, réviser les prix du Contrat dans la limite de six (6). Au-delà de la durée initiale des Services, pendant les périodes de renouvellement, Eksaé pourra modifier, une fois par année civile, les prix du Contrat. En cas de refus par le Client de l'augmentation des montants facturés, celui-ci sera en droit de résilier le Service par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture comportant les nouveaux montants facturés. Le Service restera alors en vigueur aux conditions tarifaires de la facture précédente jusqu'à la fin du sixième (6ème) mois suivant celui durant lequel la facture en cause aura été émise.

----- FIN DU DOCUMENT (9 pages) -----