

# Conditions Générales de Vente du CMEP

## ARTICLE 1. Objet

Le CLIENT a acquis un droit régulier d'utilisation du progiciel visé en annexe 1 (proposition financière), auprès de la société Eksaé.

Le CLIENT a souhaité pouvoir disposer des prestations de CMEP définies ci- après, relativement au Progiciel. Ces conditions de prestations sont distinctes des prestations de maintenance du Progiciel

## ARTICLE 2. Description des prestations

Le contrat de CMEP propose les prestations suivantes (dans le contrat de base ou sous forme d'options) :

- La prise en compte dossier
- Le support téléphonique lié au CMEP
- L'accès centralisé de demande (A.C.D)
- La maintenance évolutive et corrective du paramétrage (CMEP Plus).

Les prestations sont réalisées sur l'environnement de production du CLIENT ou sur un environnement de test si le client en dispose.

### 2.1 - La prise en compte dossier

Ce service consiste pour Eksaé à la prise en main du dossier et la prise de connaissances de l'environnement de la solution de paie du CLIENT comme suit :

- Fonctionnalités utilisées par le CLIENT
- Modules du Progiciel utilisés par le CLIENT
- Programmes spécifiques de la solution du CLIENT : Bulletins, écrans, états et interfaces.
- Environnement de paie spécifique au CLIENT : L'organisation interne du calcul de paie, calendrier de paie, les populations concernées, l'organisation et l'historique général du paramétrage, les éventuelles spécificités géographiques.

Ce service d'initialisation du dossier fait l'objet d'une estimation préalable de charges proposée par Eksaé en avant-vente et approuvée par le CLIENT.

Cette prestation fait l'objet d'un rapport rédigé par Eksaé et remis au CLIENT pour validation, il comporte :

- Les règles de fonctionnement du service pour les utilisateurs du contrat
- Les éléments clés résultant des travaux d'analyse et d'échanges

### 2.2 - Accès centralisé de demande

Eksaé met en place au travers d'un accès centralisé de demandes un espace permettant au CLIENT d'enregistrer ses demandes liées au contrat CMEP.

Un correspondant privilégié est nommé par Eksaé. Il a en charge le suivi du dossier CLIENT. En cas d'absence du correspondant privilégié, un autre interlocuteur assure la continuité du service. Ce service est assuré pendant la période définie à l'article 5.1.

L'accès centralisé de demande (ACD) permet au CLIENT de centraliser toutes ses demandes.

### 2.3 - La maintenance et l'évolution du paramétrage

#### 2.3.1 - l'évolution du paramétrage

Cette prestation consiste pour Eksaé à mettre en œuvre les évolutions du paramétrage sur la paie, absence et carrière rendues nécessaires par une modification :

- Des textes législatifs ou réglementaires, approuvé par un décret, applicables aux fonctions implémentées et traitées par le Progiciel.
- CONTRAT PLUS, sur demande du CLIENT, des règles de gestion spécifiques du CLIENT.

### 2.3.1.1 Modalités d'exécution

Chaque évolution est intégrée dans le cadre d'un Flash qui contient les règles de paramétrage et les fiches réglementaires qui expliquent les paramétrages mis en place. Le nombre de flash est déterminé par Eksaé en fonction des évolutions de paramétrage liées aux événements légaux.

Le collaborateur Eksaé nommé sur le dossier demandera par mail, l'accord du CLIENT avant l'installation des Flash et conviendra avec le CLIENT des modalités de mise en œuvre et de réception.

Il est toutefois entendu que Eksaé pourra refuser la prise en charge l'évolution du paramétrage dès lors que cette évolution conduirait à revoir de manière substantielle le paramétrage initial, notamment et de manière non exhaustive du fait d'une modification de plus de 10% des règles de gestion intégrées au paramétrage initial. Dans ce cas, Eksaé soumettra un devis au CLIENT. A défaut d'acceptation, le Contrat sera résilié de plein droit dans les conditions de l'article 9.1.

## 2.3.2 La maintenance du paramétrage

### 2.3.2.1 Définition

Eksaé s'engage à maintenir le bon fonctionnement en exploitation du paramétrage installé.

CLIENT informe Eksaé de toutes Anomalies détectées dans le paramétrage du Progiciel.

Le terme « Anomalie » désigne un dysfonctionnement dans le paramétrage apparu dans des conditions normales d'utilisation du Progiciel et reproductible, qui se révèle par l'apparition d'une valeur erronée issue d'une opération numérique.

### 2.3.2.2 Sévérité et priorité

#### a) Sévérité

La sévérité caractérise l'impact de l'Anomalie sur le fonctionnement du CLIENT.

- Critique : Le paramétrage du Progiciel rend impossible le traitement de paie. Les contraintes de délai de l'entreprise ne sont plus respectées.
- Moyen : Le paramétrage du Progiciel rend difficile le traitement de paie. Les contraintes de délai de l'entreprise sont respectées.
- Bas : Le paramétrage du Progiciel permet le traitement de paie. Les contraintes de délai de l'entreprise sont respectées.

#### b) Priorité et intervention

- Sévérité « Critique » : Prise en charge sous 4 heures ouvrées.
- Sévérité « Moyen » : Prise en charge sous 2 jours ouvrés.
- Sévérité « Bas » : Prise en charge et intervention planifiée en accord avec le CLIENT.

La priorité d'une action est proposée par le CLIENT et validée par Eksaé.

Si le traitement de la demande nécessite l'intervention d'un partenaire, le délai de cette dernière s'ajoute à celui de Eksaé.

### 2.3.2.3 Modalités d'exécution

Chaque opération est déclenchée par une demande de travaux accompagnée d'un scénario de reproduction de l'Anomalie émise par le CLIENT postée sur le portail. Le délai d'intervention court à compter de l'enregistrement de la demande du CLIENT.

La prestation consiste à réaliser un correctif de paramétrage ou à communiquer une solution de contournement dans l'environnement du CLIENT.

## 2.3.3 Prérequis et conditions d'intervention

Eksaé doit pouvoir se connecter via une liaison haut débit sur la machine du CLIENT pour traiter ses demandes.

Eksaé classe chaque demande en fonction de sa nature et planifie avec le CLIENT le délai d'intervention.

Afin de sécuriser la réalisation du paramétrage par Eksaé et sa validation par le CLIENT, toute demande à moins de cinq jours ouvrés du premier virement de paie, pourra selon sa complexité, nécessiter d'un report de mise en œuvre sur la période suivante ; étant entendu que Eksaé proposera une solution de contournement si elle existe.

Eksaé se réserve le droit de demander un panel de salariés représentatif pour tester les résultats obtenus.

### 2.3.4 Suivi et Contrôle

Eksaé accompagne sa prestation d'un compte-rendu d'Intervention adressé au client par courriel et/ou joint dans l'espace portail dédié au client.

Sur demande écrite et de façon optionnelle, du CLIENT, Eksaé peut fournir au CLIENT un « reporting » des statistiques mensuelles et annuelles d'intervention.

### 2.3.5 Suivi du cahier de paramétrage

Eksaé propose dans le cadre du contrat une prestation consistant à consigner dans un document, classé par thème, l'évolution des règles de paie du CLIENT.

Ce document est mis à jour par Eksaé et est fourni sur demande du CLIENT.

### 2.3.6 Web Conférence

Eksaé propose dans le cadre du contrat une prestation optionnelle consistant à proposer un cycle de conférence dédié sur le légal ayant pour objet d'aider le client à appréhender et anticiper les mesures à venir.

Un planning sera proposé au CLIENT qui a la responsabilité de s'organiser pour se connecter. Un enregistrement sera mis à disposition sur un portail pour le CLIENT qui n'aura pas pu suivre la prestation

La responsabilité de Eksaé ne pourra pas être mis en cause sur le contenu de la prestation qui n'est qu'informatrice.

### 2.3.7 Lettre légale

Eksaé propose dans le cadre du contrat une prestation optionnelle consistant à fournir chaque mois une lettre légale au CLIENT. Cette lettre est un résumé des dernières actualités juridiques pouvant impacter le paramétrage. Ce document se veut exclusivement informatif. Il ne pourrait être reproché à Eksaé, l'oubli d'éléments.

## ARTICLE 3. Prestations annexes

Les prestations telles que l'installation des nouvelles versions du Progiciel, la maintenance corrective et évolutive de tout programme informatique (le Progiciel, les interfaces et éditions non standards, développements spécifiques), la formation et la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités des Versions successives du Progiciel pourront être réalisées par Eksaé à son tarif en vigueur au moment de la réalisation de ladite prestation. Eksaé soumettra un devis à l'acceptation du CLIENT.

## ARTICLE 4. Exclusions

Eksaé ne sera plus tenue de fournir les prestations si le CLIENT apporte ou tente d'apporter, par lui-même ou par l'intermédiaire de tiers, des modifications dans les programmes ou les fichiers n'entrant pas dans le cadre d'une utilisation normale du Progiciel.

Toutes prestations non expressément prévues au présent contrat sont réputées exclues du CMEP, et notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- Modification du paramétrage installé, sans l'accord préalable et écrit de Eksaé,
- Intégration de nouvelles sociétés et établissement dans l'environnement du client.
- Corrections d'Anomalie consécutive à la non-observation par le CLIENT des règles d'utilisation des programmes.
- Mise en œuvre et/ou paramétrage de nouvelles fonctionnalités induites par une nouvelle version non justifiée par une adaptation à la législation du Progiciel, ou par des fonctionnalités non utilisées par le CLIENT ;
- Formation du personnel du CLIENT ;
- Prestations résultant d'un environnement technique non conforme ou résultant d'un accident (y compris incendie, court-circuit, dégât des eaux), d'une négligence du CLIENT, de l'intervention d'un tiers ou d'un service technique autre que celui de Eksaé ou de ses sous- traitants (y compris le service technique du CLIENT) ;
- Prestations rendues nécessaires suite à un cas de force majeure ou à une des causes que les PARTIES conviennent d'assimiler ;
- Anomalie non constatable ;
- Travaux d'exploitation ;
- Sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation ;
- Les prestations supplémentaires ou pertes de temps du personnel de Eksaé résultant du fait que le CLIENT n'aura pas satisfait à l'une des obligations qui lui incombent en vertu des présentes ou de toute autre cause non imputable à Eksaé.
- Corrections d'anomalie résultant de modifications de paramétrage effectué par le CLIENT ou par l'intermédiaire de tiers, autres que Eksaé.

Ces prestations non prévues dans le cadre du présent contrat pourront être assurées par Eksaé dans des conditions techniques et financières à déterminer dans le cadre d'un contrat séparé.

## ARTICLE 5. Interlocuteurs

### 5.1 Interlocuteur CLIENT

Pour l'exécution des présentes, le CLIENT nomme un correspondant, qui est l'interlocuteur principal de Eksaé. Il est investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées par Eksaé. L'interlocuteur CLIENT a une compétence fonctionnelle sur l'ensemble du Progiciel paramétré. Ses tâches sont notamment :

- L'arbitrage éventuel entre les responsables fonctionnels.
- La recette globale du correctif.
- Le cas échéant, la validation des analyses et la recette de l'évolutif. Il est responsable de la cohérence fonctionnelle du Progiciel paramétré.
- La préparation des opérations de recette et de déploiement.
- L'envoi des fiches de demande d'intervention à Eksaé.
- Le maintien des compétences fonctionnelles internes.
- La synchronisation des opérations et liaisons opérationnelles nécessitées par les travaux à effectuer.
- La qualification des problèmes.
- Il est également l'interlocuteur de Eksaé lors des réunions de suivi.

En cas d'absence de l'interlocuteur principal du CLIENT, le CLIENT définit un interlocuteur de substitution et informe Eksaé de l'absence de l'interlocuteur principal.

### Article 5.2 Interlocuteur Eksaé

Pour l'exécution des présentes, Eksaé désigne un interlocuteur principal du CLIENT, qui a des compétences fonctionnelles et techniques sur le Progiciel. Ses tâches sont principalement :

- Prise en charge de la demande
- Qualification de la demande
- Communication avec le CLIENT (demande d'informations complémentaires, avancement des travaux, mise en place de plans d'action, etc..).
- Mise en place des solutions et coordination des différents intervenants s'il y a lieu.

En cas d'absence, Eksaé gère le transfert de la demande vers l'interlocuteur de substitution et informe le CLIENT de l'absence du référent.

## ARTICLE 6. Redevances et conditions de paiement

L'abonnement CMEP est conclu pour un prix annuel hors taxe précisé en annexe 1. (Proposition financière)

La première redevance est facturée d'avance terme à échoir au prorata temporis pour une durée allant de la date d'entrée en vigueur du contrat jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Les redevances subséquentes sont facturées annuellement d'avance terme à échoir. Le coût de l'abonnement CMEP est réactualisé au 1er janvier de chaque année selon l'indice SYNTEC et selon la formule suivante :

$P = P_0 (S/S_0)$ , dans laquelle :

P : Prix après révision P<sub>0</sub> : Prix d'origine

S<sub>0</sub> : Dernier indice SYNTEC, ou tout nouvel indice qui lui serait officiellement substitué, publié à la date d'entrée en vigueur du contrat

S : Le plus récent indice SYNTEC, ou tout nouvel indice qui lui serait officiellement substitué, connu à la date de révision.

La reprise d'expertise est facturée à la commande.

La monnaie de compte et de paiement du présent contrat est l'euro.

L'ensemble des prix et tarifs indiqués s'entend hors taxes. La TVA au taux en vigueur est payable en sus. Les taxes appliquées sont celles que prévoit la réglementation en cours. Au cas où celles-ci seraient modifiées, la nouvelle réglementation serait mise en application à la date officielle de son entrée en vigueur.

Sauf stipulation contraire indiquée en annexe 1 (proposition financière, les factures sont payables à trente (30) jours date de facture net et sans escompte.

Le défaut de paiement, même partiel, à l'échéance prévue entraînera de plein droit sans mise en demeure préalable, nonobstant la clause de résiliation, la facturation d'intérêts de retard calculés conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code de commerce. Le taux est calculé prorata temporis par période d'un (1) mois. La somme susvisée sera comptabilisée au même taux à chaque période annuelle. Les intérêts de retard seront perçus nonobstant tous dommages et intérêts auxquels pourrait prétendre Eksaé du fait du non-paiement en cause.

En outre, en cas défaut de paiement d'une facture à son échéance, le CLIENT reconnaît à Eksaé le droit, sans préjudice de ses autres recours : (i) d'exiger le paiement immédiat de toutes les factures non échues à moins que le CLIENT ne fournisse une garantie et/ou (ii) de suspendre l'exécution des prestations, en tout ou partie, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du fait de Eksaé, moyennant un préavis de huit (8) jours notifié par lettre recommandée avec accusé de réception et au cours duquel le CLIENT n'aurait pas remédié au défaut de paiement.

En cas de prestations complémentaires, les prix sont ceux des tarifs alors en vigueur de Eksaé.

## **ARTICLE 7. Durée - Entrée en vigueur**

Le présent contrat prend effet le 1er jour du deuxième mois suivant la date de signature du contrat.

Sauf résiliation anticipée dans les conditions de l'article 9.1, il est conclu pour une période initiale ferme de 1 an expirant le 31 décembre de l'année subséquente et peut être renouvelé par tacite reconduction deux fois.

A savoir :

- Année N + 2 ans, si le mois d'entrée en vigueur est janvier,
- Année N + 3 ans, pour les autres cas,
- N étant l'année de la date d'entrée en vigueur.

Il est ensuite renouvelable par tacite reconduction par période d'un an, prenant effet au 1er janvier de chaque année et sous réserve de l'application des divers cas de résiliation ou de non-reconduction prévus tant par la loi que par le présent contrat.

Dans le cas où l'une des PARTIES n'aurait pas l'intention de renouveler le contrat à l'issue de la période de 3 ans, elle devra en informer l'autre PARTIE par lettre recommandée avec accusé de réception postée trois (3) mois au moins avant l'échéance du contrat. A défaut de respecter ce délai de préavis, les redevances seront dues jusqu'au 31 décembre de l'année suivante.

## **ARTICLE 8. Responsabilité**

Sans préjudice des stipulations qui précèdent, la responsabilité de chacune des Parties est limitée aux préjudices directs et prévisibles.

En conséquence, les Parties ne pourront en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des préjudices indirects ou imprévisibles, qu'ils soient matériels ou immatériels, ce qui inclut notamment manque à gagner, baisse d'activité, perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, perte ou corruption de fichiers ou de données, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, ou toutes autres pertes financières trouvant une origine ou étant la conséquence du présent Contrat. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Eksaé serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, frais et intérêts, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée à la totalité des sommes payées par le Client à Eksaé au titre du Contrat au cours des douze (12) derniers mois précédent l'évènement ou la cause à l'origine de sa responsabilité.

Sous réserve de l'application de dispositions d'ordre public, aucune action en justice ne pourra être engagée sur le fondement de sa responsabilité contractuelle ou d'une quelconque garantie au titre du Contrat après l'expiration d'un délai de deux (2) ans à compter de la survenance du fait générateur de cette action.

## **ARTICLE 9. Résiliation**

9.1. Conformément à l'article 2.3.1.1, en cas de refus du CLIENT du devis présenté par Eksaé, le Contrat sera résilié de plein droit sans indemnité. Le CLIENT s'oblige dans ce cas à payer à Eksaé les factures échues et qui n'auraient pas encore été réglées.

9.2. Nonobstant ce qui précède, en cas de manquement par l'une ou l'autre des PARTIES à l'une quelconque des obligations mises à sa charge par le présent contrat, l'autre PARTIE pourra la mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer ce manquement dans un délai maximum de trente (30) jours. Si, à l'issue de ce délai, le manquement n'a pas été réparé, l'autre PARTIE pourra résilier de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception, le présent contrat, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Cette résiliation prendra effet à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la date de signification de la résiliation.

#### **ARTICLE 10. Force majeure**

Aucune des PARTIES ne sera responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de l'une ou plusieurs de ses obligations si cette inexécution ou mauvaise exécution est due à un événement extérieur à la PARTIE qui l'invoque, raisonnablement imprévisible et rendant l'exécution de l'obligation significativement plus difficile ou coûteuse. Pourront ainsi être considérées comme des causes exonératoires selon les critères susvisés : guerre, émeute, acte criminel, catastrophe naturelle, blocage des transports ou des télécommunications, grèves, application d'une nouvelle réglementation (telle que restriction à l'importation).

Dans cette hypothèse, les obligations des PARTIES au titre du contrat seront suspendues à compter de la notification de cette cause exonératoire par l'une des PARTIES à l'autre PARTIE et cela jusqu'à la cessation de cet événement. Toutefois, si cette cause exonératoire a une durée d'existence supérieure à deux (2) mois à compter de sa notification, le contrat pourra être résilié à la diligence de l'une des PARTIES par simple notification adressée à l'autre PARTIE, sans indemnité, préavis, ni formalité judiciaire sous réserve toutefois du paiement des prestations réalisées.

#### **ARTICLE 11. Confidentialité**

Sont considérés comme des informations confidentielles, toutes informations, données ou documents communiqués, indépendamment de leur forme ou de leur support, par une Partie à l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat (et notamment les travaux effectués dans le cadre du Contrat, les données de production, les informations liés au personnel d'une Partie) ainsi que le présent Contrat sauf si ces informations, données ou documents sont expressément identifiés comme non-confidentiels par la Partie dont ils émanent.

Toutefois, ne sont pas considérées comme des informations confidentielles :

- les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui intégreraient le domaine public postérieurement à leur communication par une Partie à l'autre sous réserve, dans ce dernier cas, que cette intégration ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la Partie destinataire des informations confidentielles ;
- les informations dont la Partie qui en est destinataire peut prouver qu'elle en avait connaissance antérieurement ou indépendamment de leur communication par l'autre Partie ;
- les informations communiquées ultérieurement à la Partie destinataire par un tiers qui les auraient obtenues indépendamment de la Partie communicante, légalement, sans que cette communication ne soit soumise à une obligation de confidentialité.
- Cette obligation de confidentialité est valable pendant toute la durée du Contrat, ainsi que pendant une période de cinq (5) ans à compter de la fin du présent Contrat, pour quelque motif que ce soit.
- Chaque Partie s'engage, pendant cette période :
- à ne communiquer les informations confidentielles qu'aux membres de son personnel ou de ses sous-traitants éventuels qui sont dans la nécessité de les connaître pour les besoins de l'exécution du présent Contrat ;
- à prendre les mesures qu'elle-même prend à l'égard de ses propres informations confidentielles pour en empêcher la divulgation ou la publication à des tiers ;
- à ne pas reproduire ou autoriser la reproduction de ces informations confidentielles sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie ;
- à n'utiliser directement ou indirectement ces informations que dans le cadre du présent Contrat, sauf accord préalable exprès de l'autre Partie.

#### **ARTICLE 12. Non-sollicitation**

Le CLIENT renonce, sauf accord préalable écrit de Eksaé, à faire directement ou indirectement des offres d'engagement à un collaborateur ou mandataire de Eksaé ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit, même si la sollicitation initiale émane du collaborateur. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat augmentée d'une période de douze (12) mois à compter de son terme ou de sa résiliation pour quelque cause que ce soit.

Dans le cas où le CLIENT ne respecterait pas cette obligation, il sera tenu de dédommager immédiatement Eksaé en lui versant une somme forfaitaire égale aux appointements bruts perçus par ce collaborateur ou mandataire au cours des douze (12) mois précédant son départ.

### **ARTICLE 13. Dispositions Générales**

Le contrat exprime l'intégralité de l'accord conclu entre les PARTIES et remplace toutes propositions ou accords antérieurs portant sur le même objet. Le contrat exclut l'application de toutes conditions du CLIENT figurant dans ses bons de commande et documents commerciaux.

En cas de contradiction entre les présentes stipulations générales et les stipulations particulières figurant à l'annexe 1 (proposition financière), ce sont ces dernières qui prévaudront pour l'obligation en cause.

Eksaé est autorisée à céder le contrat. Elle peut sous-traiter tout ou partie des prestations à un tiers de son choix.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite. Les autres stipulations du contrat garderont toute leur force et leur portée.

Toute renonciation ou modification de l'une quelconque des dispositions du contrat ne produira d'effet que sous la forme d'un avenant dûment signé par les PARTIES.

Toute annotation, rature ou rajout devra être paraphé par les PARTIES, sous peine de nullité.

### **ARTICLE 14. Loi applicable et tribunaux compétents**

Le présent Contrat est soumis au droit français.

----- FIN DU DOCUMENT (7 pages) -----